



Public Works and Government Services Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2005

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The Report on Plans and Priorities provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The Departmental Performance Report provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring Report on Plans and Priorities.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services Canada — 2005

Catalogue No. BT31-4/68-2005
ISBN 0-660-62951-8

This document is available on the TBS Web site at www.tbs-sct.gc.ca
This document is available in alternate formats on request.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: (613) 941-5995
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Internet: <http://publications.gc.ca>

Foreword

The Government of Canada has made continuous improvement in its management practices a priority since *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada* was tabled in Parliament in the spring of 2000. Driving the government's pursuit of management excellence is its vision to provide Canadians with a responsive government, which serves citizens and manages itself as a unified, coherent enterprise; an innovative government supported by a highly-qualified public service equipped to leverage information and make the best use of public funds while balancing risk; and an accountable government which answers clearly and openly for its performance to Parliament and to Canadians.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens. They are at the heart of accountability in government.

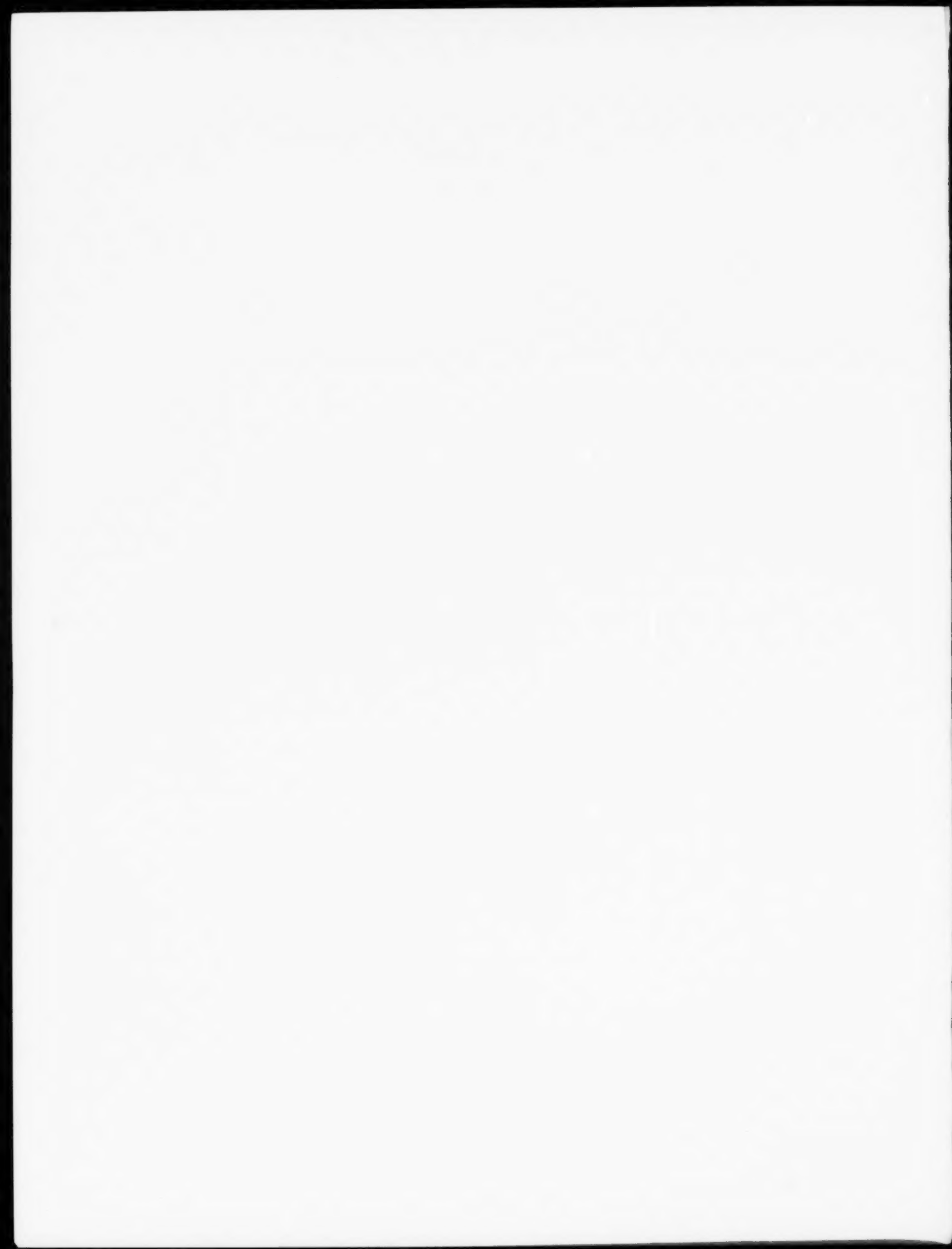
Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective public reporting (provided in the *Guide for the Preparation of the 2004-05 Departmental Performance Reports*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes (benefits to Canadians and Canadian society) and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

This departmental performance report (along with those of many other organizations) is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>. Readers wishing a high level, whole of government overview of the Government of Canada's efforts to improve quality of life should refer to *Canada's Performance 2005* available at the same internet address. This report is structured around three broad policy areas (Sustainable Economy, Canada's Social Foundations and Canada's Place in the World) and, in its electronic version, links to relevant Departmental Performance Reports. *Canada's Performance 2005* also contains a special overview of the government's efforts to improve the well-being of Aboriginal peoples.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers can do much to ensure that Departmental Performance Reports and other reports are enhanced over time.

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier, Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES CANADA

DEPARTMENTAL PERFORMANCE REPORT



The Way Forward

2004 – 2005 ESTIMATES

A handwritten signature in black ink, reading "Scott Brison".

The Honourable Scott Brison P.C.

Minister of Public Works and Government Services
Receiver General for Canada



Public Works and
Government Services
Canada

Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Canada





Minister's Message

MINISTER'S MESSAGE

I am pleased to present the Departmental Performance Report (for the period ending March 31, 2005) for Public Works and Government Services Canada (PWGSC).

The Government of Canada is committed to improving management and accountability, and improving services while providing better value for taxpayers. In 2004-05, after an in-depth assessment of our performance pointed out opportunities for the Department to do things better, faster and at a reduced cost, Public Works and Government Services Canada initiated an action plan to transform how we do business.

That action plan is called *The Way Forward*, and it is part of PWGSC's commitment to help modernize government and provide the best service to Canadians. And so, for PWGSC, this was a transition year.



There are two fundamental, interrelated objectives at the core of *The Way Forward*: saving money by maximizing efficiencies, taking advantage of economies of scale and leveraging existing expertise, and doing these things in an open, transparent way so as to preserve the confidence of Canadians in the integrity and fairness of government.

During the reporting period, Public Works and Government Services Canada announced fundamental changes to some of the key areas of our business: procurement, real property and information technology systems. PWGSC is also helping to lead the Government's sustainable development agenda by greening government operations.

As a result of the changes initiated during this period, we are in a position to play a lead role in generating almost a third of the \$11 billion savings announced in Budget 2005.

I am very proud to be Minister of Public Works and Government Services Canada – a department that plays a major role in changing the culture of government, showing respect for ethics and accountability, the environment, and hard-earned tax dollars.

The Honourable Scott Brison P.C.

MANAGEMENT REPRESENTATION STATEMENT

I submit, for tabling in Parliament, the 2004-05 Departmental Performance Report (DPR) for Public Works and Government Services Canada.

This report has been prepared based on the reporting principles and requirements in the *Guide for the Preparation of the 2004-2005 Departmental Performance Reports* and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2004-05.



The report:

- is based on the Department's accountability structure (as reflected by the structure of its Business Lines);
- provides a basis of accountability for the results pursued or achieved with the resources and authorities entrusted to it; and
- it reports finances based on approved numbers from the Estimates and the Public Accounts of Canada.

I. David Marshall
Deputy Minister of Public Works and Government Services



TABLE OF CONTENTS

Minister's Message	i
Management Representation Statement	ii
Section I – Departmental Overview.....	1
Our Raison d'être.....	1
Our Vision.....	1
Performance Summary.....	2
Organization and Expenditure Summary.....	11
Section II – Business Line Performance	15
Real Property.....	17
Acquisitions.....	24
Telecommunications and Informatics Common Services.....	30
Receiver General.....	36
Public Service Compensation.....	40
Consulting and Audit Canada.....	45
Translation Bureau.....	49
Government Information Services.....	54
Operational Support.....	60
Section III – Detailed Performance Reports.....	65
Financial Performance Overview.....	66
Historical Comparison of Total Planned to Actual Spending	67
Comparison of Total Planned to Actual Spending	68
Summary of Voted Appropriations.....	71
Net Cost of Program.....	72
Contingent Liabilities.....	72
Loans, Investments and Advances.....	72
Respendable and Non-Respendable Revenues	73
Real Property Services Revolving Fund.....	75
Real Property Disposition Revolving Fund	76
Defence Production Revolving Fund	76
Optional Services Revolving Fund.....	77
Telecommunications and Informatics Common Services Revolving Fund.....	78
Consulting and Audit Canada Revolving Fund	79
Translation Bureau Revolving Fund	80
2004-05 User Fee Reporting	81
Details on Project Spending	87
Transfer Payments by Business Line	88



<i>Annex A: Government-wide and Major Initiatives</i>	<i>89</i>
Parliamentary Precinct	89
Federal Judicial Building	90
Government On-Line (GOL)	90
Government of Canada Marketplace (GoCM)	91
Secure Channel	91
Shared Travel Services Initiative (STSI)	92
Pension Modernization Project (GoCPMP)	92
Sustainable Development Strategies (SDS)	93
Fuel Storage Tanks	94
Procurement and Contracting	94
Alternative Service Delivery	95
Service Improvement Initiative	95
 <i>Annex B: Audits, Reviews and Responses to Parliament.....</i>	 <i>97</i>
Audits and Reviews for 2004-05	97
Government-wide Review of Procurement	98
Standing Committee on Public Accounts (SCOPA)	98
 <i>Annex C: Additional Information.....</i>	 <i>103</i>
Contacts	103
Related Internet Sites.....	103



DEPARTMENTAL OVERVIEW

Our Raison d'être

The *raison d'être* of Public Works and Government Services Canada (PWGSC) is to ensure optimum value to government and to Canadians in the provision of common, central and shared services. PWGSC plays a critical role in providing the core infrastructure and services needed for the delivery of the Government's programs and for responding to the evolving needs and expectations of colleague departments and Canadians. We provide our services through a single program, for which Parliament provides funding – *the Government Services Program*.

PWGSC enables the Government to benefit from the economies-of-scale and expertise associated with common and shared services. We do this by providing our services in a professional, innovative, efficient and effective manner, while safeguarding major government administrative expenditures through transparent and independent checks and balances. By focusing on our *raison d'être*, we enable other departments and agencies to deliver on their own core mandates for Canadians.

Our Vision

PWGSC's vision is to be the Government of Canada's centre of excellence in the development and delivery of common, central and shared services. *The Way Forward* is our initiative for finding innovative ways to deliver services smarter, faster and at a reduced cost, particularly in the areas of real property, procurement, information technology and the greening of government operations. We are

committed to achieving results in an open and transparent way, so as to preserve the confidence of Canadians. *The Way Forward* focuses on three key result areas:

1) Buying Smarter

Our target is to achieve savings of \$2.5 billion over five years on total government procurement by leveraging our purchasing power, consolidating what we buy on behalf of the Government and using technology to do these things. In support of this objective, PWGSC will cut the time it takes to buy goods and services by 50%, and reduce its internal procurement costs by 10%. We will monitor the impacts of our procurement changes on the supplier community — especially small and medium-sized businesses — and address concerns as they arise.

2) Exploring Savings in Real Estate

We are aiming for cost savings of \$925 million over five years by managing our real estate portfolio better and improving the application of standards for office space. We will do this without reducing the visibility of the Government of Canada in regions and communities, while maintaining our commitment to environmental excellence.

3) Taking Full Advantage of Information Technology Systems

Our goal is to fundamentally change the way the federal government provides services to Canadians. Priorities include the Secure Channel – so that Canadians can exchange confidential information with the Government. This will provide a practical,

PWGSC – Rising to the Challenge

"Allow me to single out the people in the Department of Public Works and Government Services for their ERC (Expenditure Review Committee) work. They rose to the challenge and made an exceptional contribution to the success of this exercise. I applaud their innovation and their professionalism."

- The Hon. Ralph Goodale, Minister of Finance, Budget 2005 -



privacy-sensitive whole-of-government approach to information technology that will increase sharing and better management of IT services and products.

In addition, the Government of Canada, through Budget 2005, gave PWGSC the mandate to help lead the greening of government operations. As a result, PWGSC has established a new Office of Greening Government Operations to provide a government-wide centre of expertise and leadership on environmental issues. This office will give guidance to the federal community on such issues as green procurement, green property management, recycling and waste management, and remediation of contaminated sites.

Performance Summary

2004-05 was a year of transformation for PWGSC, in which we developed *The Way Forward*. Budget 2005 confirmed the implementation of *The Way Forward* across government involving changes to procurement, real property, information technology and greening government operations. In-depth assessments of our performance pointed at opportunities for the Department to do things better, faster and at a reduced cost.

During the past year, as part of the Government-wide

Expenditure and Management Reviews, PWGSC led the key reviews of procurement and contracting. It was also closely involved in the other horizontal reviews of service delivery and corporate and administrative services. These reviews supported the Expenditure Review Committee (ERC) which was tasked with finding substantial government-wide savings that could be re-directed to higher government priorities. As a result of the changes initiated by PWGSC during 2004-05, the Department is now in a position to play a lead role in generating nearly a third of the Government's \$11 billion reallocation target over the next five years.

The Way Forward – Delivering Service with Our Partners

PWGSC, by providing important *Way Forward* options to the Government-wide Expenditure and Management Reviews, clearly demonstrated our commitment to realizing savings, combating inefficiency or duplication, and improving services. In order to provide these important improvements, PWGSC needed to develop appropriate internal strategies to fundamentally change the areas of procurement, real property and information technology. We are also taking on a government-wide role in the greening of government operations.

Government-wide Potential Net Savings

**PWGSC's
Government
Services
Program**

PWGSC's Raison d'être---to ensure optimum value to government and Canadians in the provision of common, central and shared government services

**Strategic
Outcomes**

Quality Services

Sound Stewardship

Sound Management

**Potential
Net
Savings
(\$ millions)**

Priority (New Savings)	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10	Total
Real Property	130	130	150	235	280	925
Acquisitions	39	179	573	821	888	2,500
Total per year	169	309	723	1,056	1,168	3,425

Note: \$3.4 billion in government-wide savings will require investments of some \$190 million over the coming five years. With the full commitment of our colleague departments and policy-making agencies, this goal can be achieved as we address significant policy, statutory and industry implementation challenges over the coming 5-8 years.



Section I – Departmental Overview

There are a number of horizontal changes needed in order to ensure *The Way Forward* results, key of which are as follows:

1) Strengthening and Modernizing Government

Since 1999, when the Speech from the Throne announced the Government On-Line (GOL) initiative, PWGSC has been at the forefront of the Government's efforts to apply a whole-of-government approach to achieve greater cost-efficiencies through more coordinated and integrated delivery of government on-line services.

Today, six years later, a whole-of-government approach continues to direct the Government's efforts to modernize the delivery of services internally across government and externally from government departments and agencies to Canadians. For its part, PWGSC's vision, *The Way Forward*, applies a whole-of-government approach to support change management within the Department.

Improving Service Quality and Efficiency

Modernizing government means acting as one government rather than 116 separate departments and agencies. It means simplifying business processes, re-using information and systems, and capitalizing on technology to better manage money and operations. It means using common approaches and shared internal services wherever possible.

- Budget 2005 -

The 2005 Federal Budget endorsed the whole-of-government approach and, more specifically, for PWGSC, it formally launched the reform of procurement and real property management, while acknowledging PWGSC's role as a change agent for the delivery of internal services across the Government.

Besides helping to transform PWGSC, *The Way Forward* has also helped to define and guide efforts to modernize government.

In his Twelfth Annual Report to the Prime Minister on the Public Service of Canada, the Clerk of the Privy Council and Secretary to the Cabinet, when describing the major transformation that service delivery is undergoing, distinguished the delivery of internal services across government from services delivered to Canadians, and re-affirmed the Government's commitment to introduce shared services for information technology, human resource management and financial management to improve efficiency and quality, and reduce costs.

In his report, the Clerk noted that it is critical that procurement and real property functions are performed with integrity and with a commitment to value for money.

2) Sustained 5-8 Year Commitment

A sustained government-wide commitment is needed to achieve our goals and address the challenges we face. For example, we aim to reduce the administrative costs involved in acquisitions, real property, information technology, financial and compensation functions across government, as well as to reduce the cost of overall corporate administrative services, which accounted for over \$15,000 per year per government employee in 2004-05. As a result, some of the challenges we face are: government policy and management structure changes, resource and capacity limitations of our colleague departments, the timing of legislative and regulatory changes, and the ability of the private sector to adapt to the changes we are implementing.

3) Legislation, Policies, and Processes

There is a need for changes to government-wide legislation, policies and resultant business processes which must be streamlined and simplified (e.g. to permit bulk buying, just-in-time solutions or dynamic pricing for lowest cost and best value).



4) Small and Medium-sized Enterprises (SMEs)

The Government is committed to providing a fair, open and transparent procurement system. We have taken a number of steps to provide access for small and medium-sized enterprises to do business with the Government of Canada, including eliminating the fees to government tenders, simplifying contracts, and developing tools to help small and medium-sized enterprises compete for larger contracts. PWGSC has created an Office of Small and Medium Enterprises (OSME) to help improve SMEs access to government business. The Office is already working with SMEs to better understand their concerns.

5) Employees

New information technology systems and increased private sector involvement is changing the day-to-day work of federal employees. Central Agencies responsible for human resource management are working with PWGSC and its unions to address the major impacts of such changes on the workplace to ensure the highest quality of services are maintained.

Shared Commitment

"...it is critical that we perform (procurement and real property functions) with integrity and with a commitment to value for money. We need to use technology more effectively, working with all suppliers of all sizes to consolidate purchasing so that we can leverage our buying power to get the best possible prices. It means managing our real property better through accommodation standards and better inventory management... It means a commitment to environmental stewardship and sustainable development. And above all, we need to work with the private sector on a new partnership based on a shared commitment to integrity, trust and best practices."

**- A. Himelfarb, Clerk of the Privy Council,
12th Annual Report to the Prime Minister**

PWGSC's Strategic Priorities and Results

In PWGSC's 2004-05 Report on Plans and Priorities, PWGSC reaffirmed its five key strategic priorities, which reflect how PWGSC adds value to government and to Canadians:

1) Achieving Savings and Performance Improvements

PWGSC is planning and leading initiatives that are expected to contribute over \$3.4 billion to the Government's goal of \$11 billion in government-wide savings over the coming five years. Acquisitions and Real Property will be the primary contributors, providing \$2.5 billion and \$925 million respectively to the projected total, although other efficiencies will also be sought elsewhere in the Department.

To achieve these savings, PWGSC will invest about \$190 million over five years in initiatives to revamp our systems and processes. We will develop the necessary expertise to implement these new approaches, but in implementing them we will need cooperation in making the necessary changes to certain laws, regulations and policies of the Government of Canada.

Buying Smarter – Over the coming five years, PWGSC will seek to maximize the purchasing power of government, while at the same time, ensuring the overall integrity of government procurement. In addition, we will be using leading technologies to streamline procurement processes to reduce our administrative costs. Some of our key commitments are to:

- Achieve government-wide savings of \$2.5 billion over five years or approximately 10% of the cost of all commodities and services purchased;
- Provide e-procurement tools for departments to reduce the costs of administering procurement by 10%;
- Reduce the overall time to process procurement of goods and services by 50%;



Section I – Departmental Overview

- Negotiate better prices and consolidate customer demands; and
- Reduce the cost of government travel through the Shared Travel Services Initiative (STSI).

In support of these initiatives, it was proposed that the *Department of Public Works and Government Services Act* be amended to give the Minister of PWGSC full and exclusive responsibility for procurement of goods and services; and to amend the *Financial Administration Act* to permit PWGSC to commit to a minimum volume of purchases on behalf of the Government.

In 2004-05, through rigorous contract management, we saved Canadian taxpayers millions of dollars, including:

- \$32 million through the consolidation of microcomputer purchases;
- Over \$25 million in the area of the Shared Travel Services Initiative due to use of the new On-line Booking Tool and Government Travel Card;
- Up to 16% reductions from previous prices through volume purchases of furniture; and
- \$220,000 through a Request for Volume Discounts on existing Standing Offers.

Exploring Savings in Real Estate – In real property, we will strive to achieve important savings over the next five years through better planning and management. By making more efficient use of office space and bringing accommodation standards more in line with private sector practices, the Government has an opportunity to achieve significant savings on behalf of Canadians, without jeopardizing important programs and services. Some of our key commitments are to:

- Achieve total government-wide savings of \$925 million over the next five years without reducing the overall visibility of the Government of Canada;
- Reduce the average office space utilization per employee to 18 square metres, leading to an

overall space reduction of 450,000 square metres, through the consistent application of standards;

- Reduce real property administration overhead and system costs;
- Complete the analysis of the benefits of owning or leasing buildings by 2006; and
- Increase environmental excellence.

During the past year, through better management of our real estate portfolio and by improving the application of standards for office space, we:

- Signed new contracts for property management and project delivery services that promise substantial cost reductions;
- Began to improve efficiency in the use of office space through more rigorous application of accommodation standards; and
- Laid out the basis for the Real Estate Study, the purpose of which is to seek an independent assessment of the most cost-effective and efficient way of providing accommodations for federal employees, including a determination of the optimal owned/leased ratio.

Taking Full Advantage of Technology –

PWGSC's Shared Services Agenda is part of the Government's overall initiative to deliver IT infrastructure services government-wide. The Shared Services approach to managing IT services can yield better, faster, more cost-effective results for clients and taxpayers. This approach will also improve the procurement of IM/IT goods and services, and will improve the delivery of services to Canadians through the Government On-Line and Secure Channel initiatives. Some of our key commitments are to:

- Enable the federal government to fundamentally change the way it provides services to Canadians;
- Complete the last year of the GOL initiative;
- Establish a Shared IT Services agenda;
- Increase participation of government organizations in the use of the Secure Channel so that Canadians can exchange confidential information



with the Government with confidence in its security and privacy;

- Increase the number of Government of Canada programs supported by PWGSC's Shared IT systems; and
- Introduce a privacy-sensitive and whole-of-government approach to information technology.

The Government of Canada currently ranks among the most connected in the world to its citizens via the Internet. The initial goal of making services available to Canadians through Government On-Line has been largely achieved. The Government has reached 91% of its overall objective with GOL. For the fifth consecutive year, Canada ranked first among 22 countries for best e-Government, according to Accenture's 2005 annual study. We also intend to expand the Secure Channel, in order to provide citizens and businesses with secure, private and high-speed access to all federal government on-line services and information. The Secure Channel has already been used to:

- Connect 129 client organizations across government;
- Enable 14,000 Canadians to successfully fill out their census forms on-line (a dress rehearsal which will be used to help support the 2006 Census of 13.5 million households); and
- Issue 533,000 e-passes to Canadians wanting to access the federal government's on-line services.

2) Strengthening Public Confidence

Sound management, ethics and accountability are at the heart of *The Way Forward*. PWGSC supports the Government's key commitment to maintain integrity, transparency and accountability in all of its operations. Throughout 2004-05, PWGSC provided open and complete support to The Commission of Inquiry into the Sponsorship Program and Advertising

Activities and to Parliamentary Committees; the Standing Committee on Public Accounts and the Standing Committee on Government Operations and Estimates. It was a major priority for PWGSC to share with Parliamentarians and Canadian citizens the key actions that we have taken since 1999 to reinforce a culture based on sound values and ethics, to improve the transparency and accountability of our operations, and to demonstrate that we have the internal management tools to monitor our performance and ensure proper comptrollership.

In 2004-05, we continued to implement our Ethics Program and have made progress on all ten points in our Ten Point Integrity Plan, including the appointment of Ethics Officers in all of our regions and branches, the introduction of an ethics component into our employee orientation sessions and making ethics training mandatory for all new employees and for all managers and employees across the Department whose positions match a specific risk profile.

During the past year, PWGSC invested \$11.5 million in incremental funding in order to provide timely and complete disclosure of PWGSC records in response to requests made by The Commission of Inquiry into the Sponsorship Program and Advertising Activities, the Special Counsel for Financial Recovery, the RCMP and the Sûreté du Québec. To date, \$8.7 million has been charged against this incremental funding, to cover costs associated with the search for documentation, extensive interdepartmental coordination, consultation and communication, legal fees and specialized policy expertise.

PWGSC also implemented a number of key measures to address concerns raised by the Auditor General with respect to our advertising activities. These measures were designed to promote greater competition for the Government's advertising

Safe Environment

PWGSC is managing the federal portion of the ten-year project to clean up the Sydney Tar Ponds (\$280 million in federal funding and \$120 million provided by Nova Scotia). The clean up is using proven, effective technologies to safely treat and destroy the worst contaminants.



Real Property Awards for Excellence

- PWGSC's property management team in Western Region won the prestigious 2004 BOMA (Building Owners and Managers Association) International Office Building of the Year (TOBY) Award in the Government Buildings category for the RCMP "K" Division Headquarters Building in Edmonton.
- PWGSC was recognized for its work by winning BOMA's prestigious Building of the Year Award of Excellence for three buildings in Ottawa: the St. Andrews Tower; the Connaught Building; and the Thomas D'Arcy McGee Building. Another in Toronto, the Joseph Shepard Building, was also awarded the Certificate of Environmental Excellence and the Certificate of Building Excellence.
- We won the Earth Award from BOMA for excellence in environmental expertise for Portage III in Gatineau, Canada Place in Edmonton; and the new Government of Canada building in Vancouver.

business, to improve value for the Government's advertising investments and to increase public transparency in how we manage our advertising activities. The measures introduced included:

- A new competitive procurement process;
- Post-contract award quality assurance reviews on all advertising contracts;
- A contract award to a new agency of record to act as media placement agency on behalf of the Government of Canada;
- An electronic Advertising Management Information System (ADMIS) designed for tracking and managing government-wide advertising projects;
- An advertising documentation standard for project files along with an advertising e-handbook to assist departments with government advertising process; and
- Enhanced training by PWGSC across the country on advertising processes and procedures.

In the past year, we also strengthened our *Management Accountability Framework* (MAF), based on the requirements of the Treasury Board Secretariat (TBS), in order to improve integrity and accountability and to strengthen our financial and risk management. The MAF also provided us with a guide to improved reporting to Parliament and better management of our performance through closer integration of financial management with strategic planning and priority setting.

These innovations are expected to make a significant contribution to our strategic outcome of *Sound Management*, as well as supporting stronger accountability. This is all the more important since maintaining public confidence in the administrative integrity of government is central to our mandate and *raison d'être* and is reflected in our strategic outcome of *Sound Stewardship*.

3) Supporting the Government's Strategic Agenda

PWGSC, as the common service provider to the Government of Canada, is well positioned to play a leading role in the delivery of a number of government-wide initiatives. We are achieving savings, changing the way we serve Canadians and reaching more Canadians with the right services at the right time. The results are already starting to show. For example, progress in e-Government has already improved access to government services and has led to faster and more accurate processing of requests. Although many of our services are less visible to Canadians, they are all delivered with a high commitment to value-for-money. In addition, we have made commitments to environmental stewardship and sustainable communities, the reform of procurement and of real property management, as well as the promotion of a common IT infrastructure and shared support services. Overall, PWGSC is fully supporting the Government's strategic agenda by our provision of critical, effective, and efficient government operational support.



Environmental stewardship and sustainable communities were cited as key government priorities in the October 2004 Speech from the Throne. In Budget 2005, PWGSC was asked to support environmental stewardship by taking the leading role in the greening of government operations which, in turn, supports the Government's broader goal of addressing climate change. We have therefore created an Office of Greening Government Operations (OGGO) within PWGSC to act as a centre of expertise and to develop and implement sustainable practices in the daily operations of government.

Our activities in support of environmental stewardship include ensuring that federal buildings are energy efficient, implementing conservation measures and providing environmental audit and consulting services. We promote green procurement and pursue opportunities to buy environmentally sound products and services. PWGSC is also at the forefront of cleaning up contaminated sites, such as the Sydney Tar Ponds and gold mines in the North. Altogether, since 1990, PWGSC has reduced its greenhouse gas emissions by about 24% and has shrunk the size of its vehicle fleet by over half, with a significant proportion of its reduced fleet now running on alternative fuel.

In addition, PWGSC is a major player in the Government's priority of building sustainable communities and it contributes significantly to federal government visibility across the country. This stems from our vast real property holdings in communities nation-wide, as well as our role in providing transportation infrastructure and maintaining heritage buildings and structures.

4) Delivering Major Projects of National Importance

This is an on-going priority for our Department. In

January 2005 we tabled the final report of the Government-Wide Review of Procurement, which provided recommendations to the Government of Canada on how it could improve the way it purchases goods and services. This report, which resulted from a comprehensive review of government procurement led by the Parliamentary Secretary to the Minister, was based on extensive research and wide-ranging consultations with key stakeholders.

Among many major procurement projects during the year was the negotiation of a contract, in partnership with Health Canada, to provide a secure source of supply for a vaccine to protect Canadians against a virulent strain of influenza, which had the potential of creating a pandemic.

In the real property area, we provided project management expertise for the renovation of the Parliament Buildings, which will preserve and enhance the beauty and safety of these national treasures. This year's main focus was on the conservation, rehabilitation and upgrade of Library of Parliament and the West Block. Among the many other major projects were the updating and expansion of Canada's new Doppler weather radar detection system and the restoration and refurbishment of the Peterborough Ontario Lift Lock.

In the area of translation, the Translation Bureau was selected by the *Agence intergouvernementale de la Francophonie* for a project to train terminologists from a number of African countries, a project that will leverage our technological advances. Also, a joint committee of the International Organization for Standardization (ISO) and the International Electrotechnical Commission (IEC) gave approval in principle to a proposal that would see TERMIUM used as the repository for the terminology employed in the field of information technology. Finally, the Bureau released the world's first French-English terminology tutorial, an innovative on-line

e-Government – Green Government

The Receiver General function of PWGSC annually saves Canadian taxpayers about \$86 million, and at the same time saves about 44,000 trees through direct deposit and electronic payments initiatives.



self-learning tool adopted by the prestigious Sorbonne University of Paris.

5) Delivering On-going Quality Services

While transforming the way we do business, we have continued to deliver *Quality Services* to our colleague departments and agencies. The delivery of *Quality Services* continues to be one of our strategic outcomes and was also a focus of the Expenditure and Management Review. During the year, in the real estate area, we won a number of awards for excellence from the Building Owners and Managers Association (BOMA). The 1-800 O-Canada Information Centre has been consistently rated as 'world-class' and was recently identified by France as a model to emulate.

New Roles and Opportunities – Following the reorganization of the Public Service announced on December 12, 2003, PWGSC was given a number of additional responsibilities, including Government On-Line and the Government Travel Modernization Office, as well as a number of functions that were transferred from the former Communication Canada. The Department is now more directly in touch with Canadians and plays a central role in supporting access to government through services like the Canada Web site and the 1-800 O-Canada toll-free telephone service.

These additional responsibilities have presented the Department with a significant opportunity to play a leading role in transforming the way the Government interacts with Canadians and gave us an opportunity to raise the quality of our services by enabling us to help government departments to deliver services in a more integrated and technology-enabled manner. This role has been further reinforced through PWGSC's involvement in the Service Improvement Initiative, now the Service Canada Initiative. PWGSC is in a strong position to adapt its services to the evolving needs of departments, ensuring timely procurement, appropriate accommodation and a supportive IT infrastructure, together with value-

added translation, consulting, audit and communications services.

Service Integration Branch – To help us further improve the delivery of those services, we created a new Service Integration Branch (SIB) to act as the principal point of contact between PWGSC and our colleague departments. The SIB enables us to gain a deeper and more pro-active understanding of our clients' evolving needs and also enables us to serve the best interests of the Government as a whole by seeking opportunities for savings and efficiencies through integration across business lines, departments and other levels of government. Since the 2005 Budget, SIB account executives have conducted close to 100 departmental visits as well as numerous individual engagements and information sessions.

Risk Management at PWGSC – Since 2003, PWGSC has undertaken several measures to strengthen risk management across its branches and special operating agencies. These include:

- Issuing a risk management policy (November 2004) respecting the review and evaluation of strategies, practices and policies for all departmental operations and activities;
- Requiring risk management as an accountability element for executive performance agreements;
- Developing departmental and branch risk profiles (June 2004) and maintaining risk profiles on a regular basis (updated in March/April 2005);
- Incorporating critical risks and risk mitigation strategies into departmental and branch business plans;
- Developing a Corporate Risk Information System (CRIS) application to identify, assess, mitigate and report on risks in a systematic approach and on an on-going basis (CRIS helps in flagging the top 10 risks to be reflected in the Departmental Executive Dashboard);
- Updating "Introduction to Risk Management in PWGSC Workshop", a half-day course for all PWGSC employees, by including materials on



the Expenditure management Review, the management Accountability Framework, PWGSC transformation, and PWGSC's 10-Point Integrity Plan;

- Taking steps to ensure that employees have adequate skills and tools to assess and mitigate risks;
- Collaborating with Treasury Board Secretariat to develop a vignette on procurement in the federal government; and
- Establishing the Office of Chief Risk Officer (April 2005) thereby bringing together the related functions associated with risk management, contract claims advisory services, fairness monitoring, the ethics organization, as well as the internal disclosure function.

Protecting and Modernizing our Asset Base –

We face a number of significant challenges in the area of *Sound Stewardship*, including the pressing need to modernize our key systems in areas such as pensions and pay. We also face the need to recapitalize certain physical assets, such as Crown-owned buildings and central heating plants. Our responsibilities for developing the Government's infrastructure for GOL, and keeping Canada among the world leaders in e-Government requires on-going investment in the necessary support systems; notably in the further development of the Secure

Channel to enable government organizations to conduct electronic transactions with Canadians in a safe and secure manner.

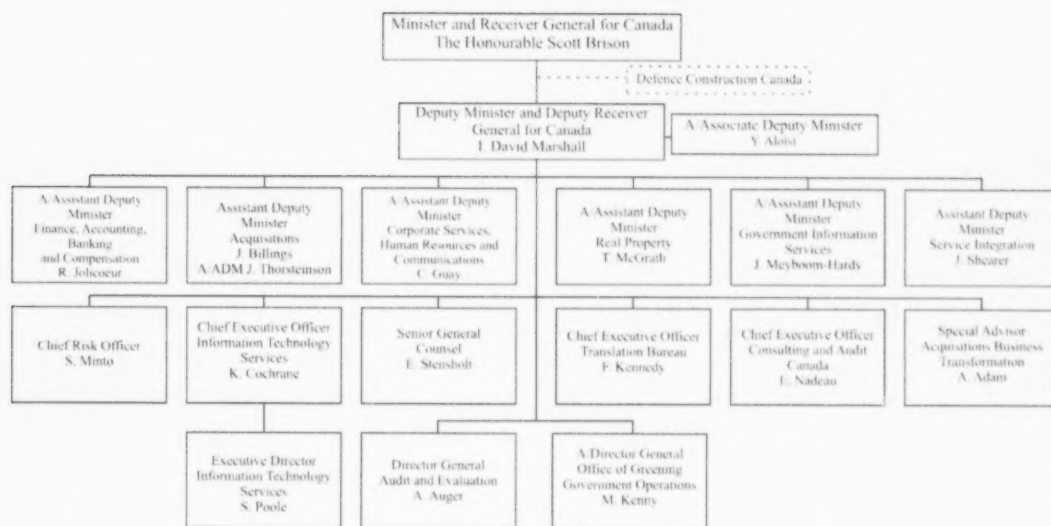
Workforce Capacity – PWGSC has a large workforce with a wide mix of skills and professional expertise that reflects the diversity of our responsibilities. We are being faced with the challenge of, first, correctly identifying the right mix of technical and professional skills we need to move us into the future and, second (especially given the current demographic profile of our workforce) attracting, retaining and developing employees in the face of stiff competition from other employers. In short, staffing and human resources management have a vital role to play in ensuring our continuing ability to function effectively.

This role is being supported by the Government's strategy to modernize the public service, under the *Public Service Modernization Act (PSMA)*. The PSMA represents an opportunity to promote more collaborative labour-management relations, to increase flexibility and clarify accountability in the staffing process and to focus on learning and training for employees at all levels. We will continue to work towards creating a more representative workforce, strengthening the core learning agenda and continuing to promote the use of both official languages.



Organization and Expenditure Summary

Public Works and Government Services Canada – Organization Chart





SUMMARY

Net Expenditures 2004-2005

(in millions of dollars)

	Planned Spending	Total Authorities	Actual
GOVERNMENT SERVICES PROGRAM			
• Operating (including Special Purpose Allotments), Capital, Grants and Contributions and Statutory Votes			
Gross Expenditures	3,254.8	3,507.9	3,247.8
Less: Revenues credited to the Vote	505.0	825.8	825.8
Net Expenditures	2,749.8	2,682.1	2,422.0
• Revolving Funds Authorities			
Gross Expenditures	1,408.8	1,414.5	1,306.5
Less: Respendable Revenue	1,421.8	1,421.8	1,332.5
Net Resources (Provided) Used	(13.0)	(7.3)	(26.0)
DEPARTMENTAL TOTAL (Note 1)	2,736.8	2,674.8	2,396.0

Totals may not add up due to rounding.

FULL-TIME EQUIVALENTS	13,153	13,264	12,510
------------------------------	---------------	---------------	---------------

The variance between total authorities and actual spending in the Votes is due to delays in staffing, project slippage, lower than anticipated project costs as well as funding received late in the year. This variance is also explained by a directed lapse to advance the Expenditure Review Committee's projected savings and a forced lapse to cover for Employee Benefit Plans and Health Care costs in the Federal Accommodation and Holdings Special Purpose Allotment.

Five of the six revolving funds broke even or made profits in 2004-05, with the exception of the Real Property Disposition Revolving Fund which fell short of achieving its target profit. All Funds with personnel costs had higher surpluses than forecasted in part because of the year-end confirmation by TBS that the effective annual EBP rates were lower than planned.

Note 1: The financial tables appearing in this document have not been audited.

SUMMARY BY BUSINESS LINE

Net Expenditures 2004-2005

(in millions of dollars)

	Planned Spending	Total Authorities	Actual
GOVERNMENT SERVICES PROGRAM			
• Operating (including Special Purpose Allotments), Capital, Grants and Contributions and Statutory Votes and Revolving Funds Authorities			
Real Property Services	1,992.1	1,855.4	1,635.0
Supply Operations Service	164.0	158.8	152.4
Receiver General	105.1	111.0	111.3
Public Service Compensation	29.2	29.1	28.8
Telecommunications and Informatics Common Services	88.5	154.4	138.1
Counselling and Audit Canada	(1.1)	(1.1)	(3.4)
Translation Bureau	49.0	52.6	44.4
Government Information Services	72.4	61.9	49.0
Operational Support	237.6	252.7	240.4
DEPARTMENTAL TOTAL	2,736.8	2,674.8	2,396.0

Totals may not add up due to rounding.



PWGSC's Value Proposition - 2004/05

✓ **Achieving Savings and Performance Improvements** – *PWGSC, as a common, central and shared services provider, must continuously find significant savings and performance improvements for our colleague departments and Canadian taxpayers.*

- ✦ PWGSC's *Way Forward* initiative will save \$3.4 billion government-wide over the coming 5-8 years by taking greater advantage of economies of scale in purchasing and standardizing accommodation.
- ✦ PWGSC has been the common and shared information technology service provider and the driving force behind Canada being rated number one in the world in e-Government for the past five years.
- ✦ PWGSC continues to be innovative in service delivery, searching for best practices within Canada and internationally. It has created a new Service Integration Branch (SIB) to work with our colleague departments and agencies, searching out further opportunities for savings efficiencies and service improvement.

✓ **Strengthening Public Confidence** – *PWGSC must strengthen public confidence in government operations by improving our transparency and accountability and by demonstrating that we have the internal management tools to monitor our performance, ensure proper comptrollership, and enhance a culture based on sound values and ethics.*

- ✦ PWGSC has committed to achieving performance improvements while ensuring that we continue to play a check and balance role on government expenditures by ensuring that the goods and services are required and that they represent the best value for the Canadian taxpayer.
- ✦ PWGSC has introduced a Ten Point Integrity Plan, strengthened the PWGSC audit function, improved transparency and reporting to Parliament and Canadians, established an Integrated Management Framework with a strong Risk Management component, and it established an Office of Small and Medium Enterprises.

✓ **Supporting the Government's Strategic Agenda** – *PWGSC must support government-wide priorities as we achieve savings and provide quality services.*

- ✦ PWGSC has created a new Office of Greening Government Operations (OGGO), helping provide guidance on green procurement, green property management, recycling and waste management, and remediation of contaminated sites (e.g., Sydney Tar Ponds).
- ✦ To ensure that the presence of federal buildings has a positive impact on Canadian cities, PWGSC provides \$420 million in payments in lieu of taxes to about 1,300 municipalities.
- ✦ PWGSC provides world-class translation and interpretation services in more than 100 languages, and, has bilingual officers at 1 800 O-Canada Information Centres to answer questions from Canadians on over 4,000 programs and services.

✓ **Delivering Major Projects of National Importance** – *PWGSC must continue to ensure professional and results-oriented capacity for managing and delivering complex and high-value projects of national importance.*

- ✦ PWGSC is renovating the Parliamentary Precinct to ensure the long-term preservation of Canada's heritage sites, while providing a functional and safe work environment for Parliamentarians.
- ✦ PWGSC supports its colleagues, in particular the Department of National Defence, in major project management for information technology or acquisitions (e.g., aerospace, marine and electronic needs for the security of Canadians).

✓ **Delivering On-going Commitments for Quality Services** – *PWGSC must continue to deliver high quality services to our colleague departments and Canadians.*

- ✦ PWGSC is Canada's largest buyer of goods and services with over \$10 billion worth of procurement transactions in the last year.
- ✦ PWGSC is Canada's largest real estate and office space manager housing 227,000 public servants and managing over 6.6 million square metres of space in 1,840 locations across Canada.
- ✦ PWGSC is Government's banker handling \$1.3 trillion annually in Receiver General cash flow, 230 million payments and administering compensation for 293,000 government pay accounts and 324,000 pensioner accounts.
- ✦ PWGSC is a leader in information technology infrastructure providing 130 federal government services on-line including secure e-Government services with 533,000 ePasses issued to citizens and businesses.
- ✦ PWGSC receives over 53 million pages of written requests annually as well as 140,000 e-mails by the Canada web site, and over 1 million 1 800 O-Canada calls.

*Quality Services
Sound Stewardship
Sound Management*





BUSINESS LINE PERFORMANCE

2004-05 was a transition year for PWGSC. We introduced *The Way Forward*, an action plan to transform how we do business. As part of the Government of Canada's commitment to improve management and deliver better value for Canadians' tax dollars, the Department has made progress in the development of performance indicators that will help us measure the success of our initiatives. In addition to our work on the Program Activity Architecture, we have conducted client surveys to better understand the needs and expectations of colleague departments and how we have performed over the past year. The results will help us implement best practices and improve our performance in the future.

The three strategic outcomes guiding our business are: *Quality Services*, *Sound Stewardship* and *Sound Management*.

Quality Services

The delivery of *Quality Services* is key to our vision of being a "centre of excellence" as a provider and enabler of common, central and shared services to federal departments and agencies. The concept of quality services encompasses the generation of savings, improvement of performance and greening of government operations, for the benefit of Canadians. We add value not only by exploiting economies of scale and specialized expertise to provide cost-effective support for public servants across the country, but also through the role we play in building the country's electronic, physical and information and translation infrastructure.

Sound Stewardship

Our second strategic outcome, *Sound Stewardship*, stems from our duty to maintain the capacity to offer needed services well into the future. This means safeguarding those assets, in the form of the physical infrastructure, systems,

skills and information, with which we have been entrusted on behalf of all government departments. Our Department has also been asked to help lead the Government's sustainable development agenda by playing an important role in greening government operations. *Sound Stewardship* also encompasses safeguarding the public trust by ensuring that our work is done to the highest standards of accountability, transparency, prudence, probity, consistency and fairness.

Sound Management

Our third strategic outcome, *Sound Management*, ensures that we are able to mobilize the resources, expertise and capacity to deliver *Quality Services* and exercise *Sound Stewardship*. *Sound Management* relies on a comprehensive governance framework with clear objectives and strategies and clear roles, responsibilities and accountabilities. It also includes robust frameworks for the management of finances, human resources, risk and performance, an integrated approach to client relations, high standards of integrity and ethical conduct and transparent reporting. PWGSC remains committed to providing accountability, increased transparency and value for Canadians' money.

This section of PWGSC's Departmental Performance Report outlines the performance of our business lines in accordance with our Planning, Reporting and Accountability Structure (PRAS) in effect during the 2004-05 reporting period. The table below indicates the nine business lines, which manage the business of the Department.



Strategic Outcomes by Business Line

Government Services Program

Raison d'être---to ensure optimum value to government and Canadians in the provision of common, central and shared government services

Service	Strategic Outcomes		
	Quality Service	Sound Stewardship	Sound Management
1. Real Property	- Federal Accommodation and Holdings - Real Property Services Revolving Fund - Real Property Disposition Revolving Fund	Real Property Stewardship	
2. Acquisitions	- Aquisition Services - Optional Services Revolving Fund - Defence Production Revolving Fund	Supply Operations Stewardship	
3. Telecommunications and Informatics Common Services	- IM/IT Services - Telecommunications Services Revolving Fund	IM/IT Stewardship	
4. Receiver General	Receiver General Services	Receiver General Stewardship	
5. Public Service Compensation	Public Service Compensation	- Public Service Pay Stewardship - Public Service Pension Stewardship	
6. Consulting and Audit Canada	Consulting and Audit Canada Revolving Fund		
7. Translation Bureau	- Translation and Interpretation to Parliament, Conference Interpretation, Terminology - Translation Bureau Revolving Fund	Translation Stewardship	
8. Government Information Services	Government Information Services	Government Information Stewardship	
9. Operational Support			Corporate Management

Note: Service Integration Branch of PWGSC is not shown in the business framework of the Department shown here because it was not in place during the 2004-05 reporting period.



REAL PROPERTY

Business Line Overview

PWGSC is one of the largest consumers and owners of office space in Canada. It is the custodian of a significant inventory of federal office space and common-use facilities, which makes up a good part of the critical infrastructure that enables the Government of Canada to effectively serve its citizens.

In carrying out its custodial duties, PWGSC provides departments and agencies with office and common use accommodation as well as a full range of real property services. It also contributes to the policy priorities that support the Government of Canada in the delivery of programs for Canadians. PWGSC demonstrates real property leadership by:

- Providing federal departments and agencies with affordable, productive work environments;
- On-going stewardship of various engineered public works (such as bridges and dams), and national treasures such as the Parliamentary Precinct and other heritage assets across Canada;
- Leading the federal government's role in the remediation of contaminated sites, such as the Sydney Tar Ponds, Argentinia, and the Giant Mine in Yellowknife;
- Taking a leadership role in greening of government operations by supporting the Government's cities and communities;
- Participating with various organizations in the development of standards for the sustainable design, construction, environmental performance

Key Facts

- Manages, as custodian, \$7 billion worth of federal real property.
- Manages 6.6 million square metres of rentable space (86% of which is office space), including:
 - 3.4 million m² of Crown-owned space;
 - 2.7 million m² of leased space; and
 - 0.5 million m² of lease-purchase space.
- Provides work environments for a population of 227,000 in 145 departments and agencies in about 1,840 locations across Canada.
- Administers annual payments in excess of \$420 million under the Payments in Lieu of Taxes Program to approximately 1,300 local taxing authorities.

assessment and management of buildings;

- Administering the Payments in Lieu of Taxes program that strives for fair and equitable payments to real property taxing authorities; and
- Managing the Real Property Disposition Revolving Fund, which facilitates the disposal of properties surplus to government requirements.

Given its core competencies in professional and technical services in the areas of architecture and engineering, real estate, and asset and facilities management, Real Property Services provides strategic and expert advice to other federal departments and agencies for the acquisition, development, construction, management, operation, maintenance, repair and disposal of real property.

PWGSC Design and Engineering Awards

PWGSC won two Office Building of the Year (TOBY) Awards along with an Earth Award from the 2004 Building Owners and Managers Association (BOMA).

In recognition for its leadership in the area of accessibility, PWGSC was presented with the "2004 Accessibility by Design Award" for the Michelle Comeau Learning Centre from the City of Ottawa.

The prestigious Illuminating Engineering Society of North America awarded us with its Air Carrier Award for the design and installation of innovative inset lighting at Toronto's Pearson International Airport.



REAL PROPERTY SERVICES

Net Expenditures 2004-2005

(in millions of dollars)

	Planned Spending	Total Authorities	Actual
FEDERAL ACCOMMODATION AND HOLDINGS			
SERVICE LINE			
Operating (including Special Purpose Allotment), Capital, Grants and Contributions and Statutory Votes			
Gross Expenditures	2,279.3	2,323.7	2,098.8
Less: Respendable Revenue	275.3	456.4	456.4
Net Expenditures	2,004.0	1,867.3	1,642.4
SERVICES SERVICE LINE			
Real Property Services Revolving Fund			
Gross Expenditures	837.2	837.2	786.5
Less: Respendable Revenue	837.2	837.2	786.5
Net Resources (Provided) Used ^(Note 1)	-	-	-
Real Property Disposition Revolving Fund			
Gross Expenditures	3.2	3.2	1.9
Less: Respendable Revenue	15.1	15.1	9.3
Net Resources (Provided) Used ^(Note 1)	(11.9)	(11.9)	(7.4)
BUSINESS LINE TOTAL	1,992.1	1,855.4	1,635.0

Totals may not add up due to rounding.

FULL-TIME EQUIVALENTS ^(Note 2)	4,438	4,438	4,158
--	--------------	--------------	--------------

Federal Accommodation and Holdings:

The variance between authorities and actual spending is due to: departmental directed savings, project slippage caused by uncertainties in contracting and project delivery, lower than forecasted lease and fit-up costs and to the reimbursement to the Consolidated Revenue Fund of employee benefit costs related to the Special Purpose Allotment.

Real Property Services Revolving Fund:

The variance between authorities and actual spending is due to fluctuations in business volume.

Real Property Disposition Revolving Fund:

The variance between authorities and actual spending is due to a decrease in the total number of disposals and a reduction in the value of completed projects for the Affordable Housing Property Fund.

Note 1: The amounts reported for the Real Property Services Revolving Fund and the Real Property Disposition Revolving Fund are on a modified cash basis.

Note 2: The methodology for the calculation of FTEs for Real Property has been revised to exclude some specific Personnel Costs to reflect a more realistic situation of Real Property's FTE count.



Performance Overview

As part of the PWGSC's *Way Forward* initiative, Real Property (RP) successfully developed a comprehensive plan to improve its management of real property and deliver a savings dividend for reallocation to higher government priorities.

Exploring savings in real estate is one of the key elements of *The Way Forward*, a wide-ranging strategy to find innovative ways to deliver services smarter, faster and at a reduced cost, and to improve how the Government of Canada does business. Confirmed in Budget 2005, PWGSC aims to save \$925 million over five years, by managing our portfolio better and improving the application of standards for office space. We will do this without reducing the visibility of the Government of Canada in regions and communities, and in keeping with our commitment to environmental excellence. Specifically, RP has already begun work on:

1) Accommodation Standards

Reducing the current average level of space per employee from over 21 square metres to 18 square metres, a level more consistent with private sector benchmarks.

2) Inventory Management

Improving its leasing strategies to ensure a more strategic use of lower-cost accommodation outside municipal cores, downtown areas, and the more timely negotiation of leases to ensure the best possible rate from landlords.

3) Efficiencies in Program Management and Service Delivery

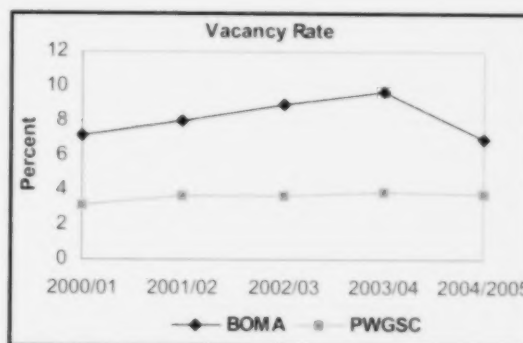
Efficiencies will be found through the review and revamping of business processes within the Branch in consultation with unions, the private sector and key stakeholders. The goal will be to reduce duplication of effort, streamline processes and increase our business.

At an operational level, RP addressed challenges in the following five key areas:

Portfolio Management

RP manages over 415 buildings and 2,000 leases on an on-going basis. Managing such a significant portfolio, while satisfying a broad range of client demands, is a complex undertaking. In doing this, we have continued to successfully maintain our buildings to standard, meeting all health and safety requirements. We optimized the portfolio of assets by using space more efficiently and consolidating accommodation needs of federal departments. For example, we physically consolidated Library and Archives Canada (LAC).

We successfully maintained a national average vacancy rate for office accommodation at 3.8%. This national vacancy rate, which decreased by 0.1% over last year, was significantly lower than the BOMA-reported national Canadian rate of 6.9% for office facilities, as shown in the following figure.



Maintaining the existing portfolio is also a key objective. To achieve this, the National Investment Strategy (NIS) was designed to stabilize the value of the Crown-owned office and common-use portfolio by recapitalizing 4% of the inventory every year. It was anticipated that this would result in renovating or replacing the entire portfolio every 25 years. This is consistent with the average economic life of major building systems and ensures that safe, healthy and productive workplaces are sustained.



Because of other government priorities, the capital budget has not been protected against inflation since 1995-96 and is now funded at an annual rate of 3.1%.

This reduced rate has increased pressure on operating and maintenance budgets, as well as on overall reinvestment requirements. Recognizing this trend, PWGSC continues to explore innovative approaches to resolve these pressures.

We are developing an approach to manage our national real property portfolio, which will allow us to manage those properties as a whole, as opposed to taking a building-by-building approach. This approach will lead to more effective, long-term investment decision-making.

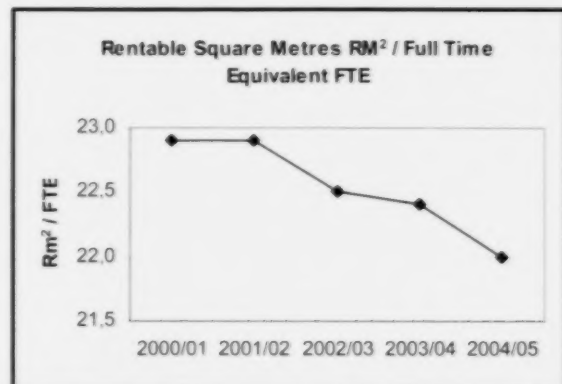
A Request for Proposal was drafted to engage external real property experts to assist in identifying long-term sustainable options for the most efficient and cost-effective ownership model for our real property portfolio. The study will include a review of our "own-to-lease ratio" to address our aging inventory.

Demand Management

During the past year, we took steps to better understand the need for space at the community level. Through the Space Allocation and Fit-up Standards initiative, PWGSC has begun to rigorously apply universal office accommodation standards to help ensure a consistent and efficient approach to federal office accommodation and generate savings.

Accommodation usage is monitored on an on-going basis for effective and efficient space utilization. As the figure below demonstrates, the rentable square metres (RM²) per full-time equivalent (FTE)

decreased compared with last year and the five-year trend continues to show improvement in the usage of office space.



Service Delivery

In 2004-05, our team of architects, engineers, office accommodation specialists, real estate experts and asset and facilities managers contributed to more than 2,000 construction projects, with an approximate value of \$700 million annually. We shared our expertise by entering into approximately 500 architectural and engineering consulting and technical service contracts worth \$75 million annually. Our work creates jobs, stimulates local economies and contributes to communities in every corner of the country.

Real Property continues to work with colleague departments to provide them with the most cost-effective accommodation solutions, while at the same time achieving greater efficiency in the way Real Property services are delivered. We developed, in concert with the Service Integration Branch, standardized service menus and fee schedules that

RCMP District Office - Holyrood, Newfoundland

PWGSC, demonstrating leadership in sound environmental stewardship, opened the first fully "green" RCMP building in Canada, the new Avalon East RCMP District Office in Holyrood, Newfoundland. It features a ground source heat pump used for both heating and cooling the building, lighting systems with sensors that reduce energy consumption and a solar collection area to boost heat and light in the office



will provide more consistent products and services to departments and agencies at a lower overall cost.

Management Practices

We demonstrated improvement in our governance of construction projects, completed a cost model for RP products and services and completed a Real Property risk management framework, policy and risk profile. These improvements to management practices help to ensure public confidence in the management of real property investments and services on behalf of Canadians.

The Way Forward fundamentally transforms the way we deliver services to colleague departments. In this

regard, Real Property has developed a new service delivery model which will support this transformation and improve efficiencies.

Workforce Capacity

In support of *The Way Forward*, Real Property is developing a Human Resources Framework that addresses a number of significant management, organizational and personnel issues. The Framework addresses the impact on the number and type of personnel, changes required to our current organizational and accountability structure, as well as a re-definition of the competencies necessary for success.

Performance by Strategic Outcomes

In the table below, we identify the commitments made in our 2004-05 Report on Plans and Priorities, as well as our performance against those commitments.

2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table

2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Strategic Outcome #1 Quality Services	
Departments and agencies have productive and affordable work environments.	Actual re-capitalization rate: As a result of projects deferred and delays in obtaining project approval, the effective recapitalization rate was 2.8%, below the target of 4%. National vacancy rates at or below 4%: The national average vacancy was at 3.8% This rate was significantly lower than the BOMA-reported rate of 6.9% for office facilities. Accommodation usage trends: The rentable square metres (RM ²) per full-time equivalent (FTE) decreased by over 1% compared to last year. The five-year trend continues to show improvement in the usage of office space. However, the rental cost per rentable square metre increased by about 3% and rental cost per FTE increased by about 1%. Space and fit-up standards: Generic Fit-up Standards for general purpose office accommodation came into effect January 2005.
Re-procurement of Alternative Form of Delivery contracts.	Tender process: completed and eight new contracts awarded which will carry out the work specified for millions of dollars less annually than budgeted for these activities. The contracts came into effect April 1, 2005. An evaluation framework was undertaken, which will establish an evaluation strategy over the life of the initiative.



2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table

2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Long Term Vision and Plan (LTVP) for Parliamentary Precinct.	A report is due by December 2006 with recommendations on options and associated costs: Consultations with our partners and stakeholders to build consensus around the LTVP review process and to create an atmosphere of transparency during the implementation phase have started.
Government's investment and divestiture of federal facilities managed effectively.	Development of Divestiture Strategy: Management framework is in development. Individual TB submissions are in process for certain due diligence capital projects, custody transfer initiatives, and funding strategies. A strategy to engage federal partners in implementing the Divestiture Strategy is being developed.
Leadership in greening internal operations and in assisting colleague departments.	Meet commitments as set out in PWGSC's Sustainable Development Strategy: Fiscal year 2004-05 marked the first year of SDS 2003. Progress was steady towards the targets. Details on performance may be found in the PWGSC Sustainable Development Performance Report, discussed in more detail in Annex A.
Real Property Services Revolving Fund.	Revenues meet expenses: The Real Property Services Revolving fund (RPSRF) provides separate financial reporting for optional real property services delivered to clients. These services are provided on a full-cost recovery basis. For 2004-05 the RPSRF had a net loss of \$2.0 million, on total expenditures of \$797.7 million.
Effective oversight role in cost planning and management practices.	Analysis of 100 nationwide projects completed: reveals that against the 2001-02 baseline timeliness improved by 21% while projects completed on budget improved by 18%.
Facilitate disposal of properties surplus to the needs of government through the Real Property Disposition Revolving Fund.	Professional and timely disposal services and maintain a sufficient level of credit to facilitate custodial disposals: The RPD RF facilitated the completion, termination or cancellation of 328 disposals within the fiscal year. The actual revenue generated was \$7.1M compared to an original budget of \$11.8M. The fund maintained a sufficient level of credit to start the fiscal year 2005-06.
Strategic Outcome #2 Sound Stewardship	
Alternative approach to real property service delivery.	New Service Delivery Model: A new model is being developed to provide strengthened branch accountability, strategic focus, management practices and financial comptrollership.
Modernize the investment framework emphasizing portfolio-based management.	New Accommodation Strategies and related own-to-lease ratios: Developed an RFP for external expert assistance in identifying long-term sustainable options for the most efficient and cost-effective management model for our real property portfolio.
Effective forecasting of demand for office accommodation.	Increase % of office inventory under Memorandum of Agreement (MOA) by 5% each year over the planning period: MOAs superseded by the Fit-up Standards that use a 'whole of government' approach to accommodation standards and services.



2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table

2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Improved management practices.	RP risk profile developed and integrated risk management framework revised: The RP Integrated Risk Management Framework was revised and a risk profile was developed. Governance model for construction projects implemented in 2005. Significant progress was made in modernizing the existing project delivery system including the creation of a web based National Project Management System (NPMS). Completed cost model for real property products and services by April 2005. The cost model was completed as planned.



ACQUISITIONS

Business Line Overview

PWGSC is the Government's primary procurement service provider, offering colleague departments and agencies a broad base of procurement solutions such as standing offers, supply arrangements and electronic marketplaces. We provide Canadians and the federal government with a value-added service that is relevant and timely in the management of acquisitions and related common services. We provide these services within a framework that promotes and demonstrates stringent ethical procurement standards. We play an important role in greening government operations by assisting colleague departments to identify and adopt green alternatives, encouraging them to buy green products and providing them with tools designed to help them meet their green procurement commitments.

As a strategic partner with our customers, Acquisitions:

- Helps define customer requirements;
- Finds the best possible solution for sourcing customer needs; and
- Closely oversees customer/supplier relationships after contract award to ensure strong accountability throughout the procurement process.

Key Facts

- Operates as Canada's largest public purchaser of goods and services.
- Buys over \$10 billion in goods and services each year and manages approximately 60,000 transactions, having an extensive influence on the efficiency of government-wide operations.
- More than 80% of the total value of government procurement represented by PWGSC purchases..
- Spends the vast majority of procurement dollars on a basket of 40 commodities.

We also manage all procurement related aspects of Major Crown Projects, and offer specialized services such as: marine inspection and technical services; management of seized property; travel management; standards for and certification of goods and services; surplus asset disposal and registration of quality (ISO 9000) and environmental (ISO 14001) management services.

Saving Canadians Money and Improving Services

PWGSC has begun changing the way we do business, from a transactional to a strategic approach, producing immediate results and savings for Canadians. In 2004-05, we saved Canadians over \$50 million by, among other activities, consolidating microcomputer purchases, launching an on-line travel booking tool and government travel cards and seeking volume discounts on furniture purchases.



SUPPLY OPERATIONS SERVICE

Net Expenditures 2004-2005

(in millions of dollars)

	Planned Spending	Total Authorities	Actual
• Operating and Statutory Votes			
Gross Expenditures	194.0	203.4	201.7
Less: Respendable Revenue	30.0	44.6	44.6
Net Expenditures	164.0	158.8	157.1
• Optional Services Revolving Fund			
Gross Expenditures	110.5	110.5	78.0
Less: Respendable Revenue	110.5	110.5	82.7
Net Resources (Provided) Used ^(Note 1)	-	-	(4.7)
BUSINESS LINE TOTAL	164.0	158.8	152.4
<i>Totals may not add up due to rounding.</i>			
FULL-TIME EQUIVALENTS	1,873	1,873	1,880
The Optional Services Revolving Fund variance between the authorities and actual spending is due to lower than anticipated sales in the Vaccine Program.			
Note 1: The amounts reported for the Optional Services Revolving Fund are on a modified cash basis.			

Performance Overview

Procurement renewal is a key element of *The Way Forward*. Our target is to achieve savings by leveraging our purchasing power, consolidating what we buy on behalf of the Government and using common tools to make the procurement process

Serving Canadian Troops Overseas

We provided key on-site services to Canadian troops serving in Afghanistan and Bosnia-Herzegovina – everything from general supplies and food services, to transportation, power and water supplies, and road and grounds maintenance.

simpler. By reducing the cost of procurement, PWGSC will be in a position to contribute to overall Government of Canada savings that can be re-invested in priorities such as health care, early childhood development, a new deal for cities and communities and the environment. We are committed to:

- Reducing the cost of goods and services by 10% over the coming 5 years by, for example:
 - Consolidating purchasing government-wide, so that it can leverage its buying power to negotiate the best possible prices;
 - Making it mandatory for all government departments to buy their products at established prices (known as "standing offers") where they exist; and
 - Reducing the cost of government travel.
- Reducing administrative, compliance and reporting costs by 10% through more effective use of technology.
- Reducing the time to process procurement by 50% through automation.

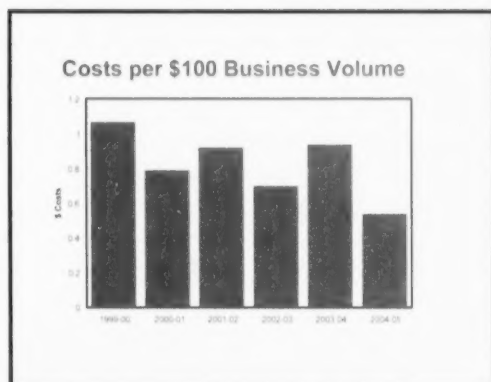
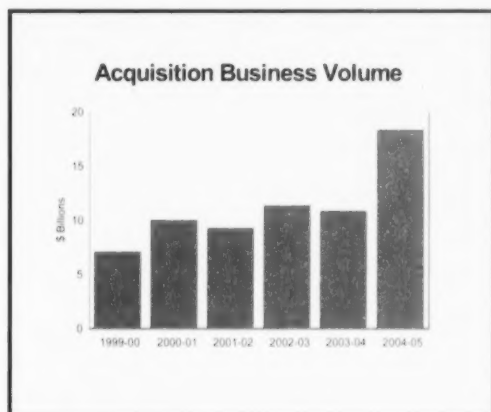
PWGSC will continue to use a broad range of suppliers and will ensure that small and medium-sized enterprises, regional and Aboriginal enterprises continue to have access to government procurement. The Acquisitions Branch aims through *The Way Forward* to contribute savings of \$2.5 billion in the

cost of goods, services and administrative support by 2010.

Quality Services

The Acquisitions Branch remains focused on delivering and improving *Quality Services* while it launches its *Way Forward* initiatives over the coming five years.

In 2004-05, our business volume was \$18.4 billion compared to \$10.8 billion in 2003-04. The total cost per \$100 business volume in 2004-05 decreased to \$0.54 from \$0.94 in 2003-04. The reduction can be attributed mostly to increased business volume due to the award of the Maritime Helicopter Project at \$5 billion and the award of the property management services contract at \$2 billion, as well as a reduction in procurement related expenses of \$2.5 million from \$101.9 million to \$99.4 million.



Government-wide Review of Procurement

In 2004-05, we conducted the most comprehensive Government-wide Review of Procurement in over 40 years. As a result of consultations with suppliers and other stakeholders, as well as research into best practices, the Task Force made a number of recommendations. We have already implemented some of those recommendations including: developing a government-wide commodity management approach to federal procurement; mandatory use of government-wide procurement tools where they exist; and the training of human resources to reflect the new business model. The Task Force recommendations, and *The Way Forward* commitments to save 10% in the cost of what the

PWGSC – Helping Equip the Military

PWGSC's Acquisitions Branch helped integrate the Second Battalion Princess Patricia's Canadian Light Infantry into Canadian Forces Base Shilo in Manitoba. We procured the equipment for this complex process on time and/or ahead of schedule – providing our troops with the time they needed to successfully complete their mission.

Government buys, save 10% in internal procurement costs, and improve the speed of procurement by 50%, became the Government's action plan for procurement presented in Budget 2005.

Standing Offers, which over time will become a mandatory purchasing tool for government-wide use, are expected to generate most of the savings in 2005-06. As a first step, on April 1, 2005 the use of standing offers for a range of 10 commodities, including motor vehicles, telecommunications equipment, software, office machines, and fuels and lubricants, became mandatory across government. To support ease of access to and use of Standing Offers, we made improvements to our web-based Standing Offer Index.



Section II – Business Line Performance

PWGSC is also establishing Commodity Councils to monitor the marketplace and make sure the Government balances efficiency against the impact on small and regional businesses. We have completed in-depth commodity reviews on microcomputers and informatics professional services to be used as a basis for managing their future supply. In one case, consolidation of microcomputer purchases has resulted in savings of over \$32 million, with further savings anticipated. In related activity to seek lower costs for our clients, we consolidated some furniture requirements into a larger buy, securing additional volume discounts that resulted in savings of approximately \$220,000.

While seeking larger volume discounts through government-wide commodity planning and management, we must be responsive to the interests of Small and Medium-sized Enterprises (SMEs). To that end, we have opened the Office of Small-and-Medium-sized Enterprises (OSME). The OSME will help improve SMEs' access to government business and develop tools to help SMEs compete for larger contracts. The Office is already working with SMEs to better understand their concerns.

In order to simplify the procurement process for all suppliers, including SMEs, we have implemented contractual document templates for medium complexity and for low dollar value purchases.

Another procurement initiative involved the Shared Travel Services Initiative (STSI), which manages the Government's annual \$1.6 billion in travel. In 2004-05 we launched the Government Travel Card and an Online Booking Tool. By saving on transaction fees, insurance and other related costs, and choosing lower cost flights more frequently, as well as negotiating more competitive rates with travel suppliers, it is estimated that the Government of Canada has already saved over \$25 million. Additional savings will be realized with the implementation of the expense management tool, being piloted in 10 lead departments.

Performance measurement against targeted cost savings is critical for continued accountability to other departments and to Canadian taxpayers. The development of performance measures was delayed as we incorporated the impact of *The Way Forward* initiative. We will report cost savings realized by colleague departments and agencies to the Treasury Board Secretariat by the winter of 2005-06.

Providing Medical Assistance to Veterans

We finalized a \$100 million six-year agreement with Atlantic Blue Cross Care for Veterans Affairs Canada saving Canadians up to \$20 million and creating up to 90 jobs in New Brunswick. The deal launched a new system, which enhances patient care and processes nearly 250,000 eligible claims annually including those made on-line.

e-Procurement

As part of *The Way Forward* procurement renewal, the department will be making use of common tools for purchasing, such as the Government of Canada Marketplace (GoCM). PWGSC is developing a prototype for the GoCM, a virtual shopping mall that will streamline the procurement process both for suppliers and the Government. The GoCM will offer goods and services based on approved catalogues and standing offers. We have completed the review of our methods of supply for certain commodity groups, nine of which are ready for integration into the GoCM. It is expected that the prototype will be launched in the fall of 2005.

Contract Management

We deployed an automated system that provides advance notice to contracting officers of important contracting milestones. This enables them to avoid and better anticipate potential problems, and quickly implement corrective measures. We also made important steps towards re-drafting the Vendor Performance Policy (VPP), which will help strengthen how we monitor vendor performance. In one case, by applying better contract management practices, we



identified millions of dollars of irregularities and followed up with a recovery plan that resulted in substantial improvements.

Client Relations

We continued to develop standardized service menus and templates necessary to better define our relationships with clients, in particular our largest client, the Department of National Defence (DND). A policy notice was issued to DND in April 2005, which standardized project funding sheets, now in use. We continue to manage our relationship with DND through professional response to their procurement requirements and on-going dialogue at all levels.

In addition, new competitive procurement tools were established for the renewal of advertising and public opinion research management, providing greater competition, more transparency, and more options for other departments.

Greening Federal Procurement

The Government of Canada, through PWGSC, is implementing a sustainable development agenda, and green procurement is a major element of this agenda. We have set up a new Office of Greening Government Operations (OGGO) to provide guidance on green procurement, among other responsibilities. We are developing a new policy on green procurement to govern all purchases by 2006. We held the first ever buyer and supplier forum on green procurement to exchange information on new, innovative green products and services. In 2004-05, we also continued to make green procurement training available to purchasing officers in PWGSC and across government. PWGSC has established more than 100 standing offers that include provisions for green goods and services.

Performance by Strategic Outcomes

In the table below, we identify the commitments made in our 2004-05 Report on Plans and Priorities, as well as our performance against those commitments.

2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table	
2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Strategic Outcome #1 Quality Services	
Government-Wide Review of Procurement.	Review completed: Recommendations accepted and rolled into <i>The Way Forward</i> implementation.
Commodity Management Framework.	Framework completed: GoC Commodity Management Framework in consultations for finalization.
Commodity Reviews.	Two of three Commodity Reviews completed: Microcomputers and informatics professional services and recommendations being implemented.
Templates for Standard Contract.	Templates drafted: Three different categories of Plain Language Standard Procurement Templates addressed: Low Dollar Value (LDV) requirements, Medium Complexity (MC) requirements, and Higher Complexity (HC) requirements. The LDV and MC templates were promulgated March 31, 2005, including new general conditions and standard instructions. HC templates, and modular additions to MC templates to address increased complexity of requirements, to be completed in 2005-06.



Section II – Business Line Performance

2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table

2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Performance measurement metrics.	Performance Measures developed: Completion was delayed to ensure effective integration with <i>The Way Forward</i> and Government-Wide Review of Procurement. Performance Framework being finalized. Cost savings realized by departments and agencies will be reported to Treasury Board Secretariat by winter 2005-06.
Government of Canada Marketplace.	Effective Project Approval: Preliminary Project Approval received in May 2005 to build functional prototype of the GoCM Service. Operational in four lead departments – Target March 2005: Operational in four lead departments targeted for summer 2006. Ten method of supply reviews completed: Nine reviews completed by March 2005. Integration of reviews results – Target March 2005: Integration of reviews results by summer 2006. While the project was delayed, we continued development on a new model to streamline purchasing practices and processes and consider the impact of the Government-Wide Review of Procurement and <i>The Way Forward</i> .
Effective contract management practices.	Performance measurement metrics established: Deployment of Automated Events Tracking and Warning (AETW) implemented. Reinforcement of contract management framework implemented.
Standardized service menus, fee schedules and charging framework for DND.	Standardized Service Menus: Awaiting input from stakeholders. DND menus and schedules completed: The framework for the DND PWGSC relationship developed, and a policy notice issued in April 2005.
Strategic Outcome #2 Sound Stewardship	
Greening Federal procurement.	Acquisitions Branch supply officers receiving green procurement training – Target 100% by March 31, 2006: On target. Customer departments outreach sessions – Target at least 30 outreach sessions provided by March 31, 2007: On target. Profiles of green goods and services available on the Green Procurement Network – Target increase from 90 to 150 by March 31, 2007: On target. Departments offered green procurement course – Target 100% by March 31, 2007: On target.



TELECOMMUNICATIONS AND INFORMATICS COMMON SERVICES

Business Line Overview

PWGSC works closely with colleague departments to understand and respond to their increasing information technology (IT) requirements, and deliver reliable, cost-effective and secure IT services and solutions. PWGSC's Telecommunications and Informatics Common Services (TICS) business line provides a wide range of services to departments and agencies in the areas of informatics and telecommunications services; professional training and development services in information and communications technologies; and electronic access to government information and services for Canadians. It provides brokers, develops and/or manages voice and data networks, computers, servers, communications services, applications, and e-Government Knowledge Centre services to federal departments, agencies and crown corporations. TICS provides leadership in supporting government-wide initiatives such as the Secure Channel, IM/IT community renewal and the Government On-Line (GOL) initiative.

TICS develops strategies and innovative solutions for management of the Government's telecommunications and informatics requirements. It

Key Facts

- Enables Canadians to access 130 federal government services on-line.
- Assists in providing citizens and businesses, access to government services in a secure manner.
- Provides effective and efficient technology solutions for other government departments, enabling them to focus on their core programs and service delivery to Canadians.

conducts research and technological evaluation to assess opportunities for the introduction of new and innovative products and services, the application of new technologies and the use of alternative forms of delivery and partnering.

It is responsible for the overall management of the GOL initiative. In this capacity, TICS oversees and provides strategic leadership to departments and agencies in implementing GOL and supports the design and service delivery of e-Government programs and infrastructure.

Canada #1 in e-Government

For the fifth consecutive year, Canada ranked first among 22 countries for best e-Government, according to Accenture's 2005 annual study. PWGSC's leadership and management of Government On-Line, supported by 34 participating departments and agencies, continues to be recognized as a top performer in the areas of customer service and educating Canadians about government services on-line. In 2004, GOL had achieved 91% of its 2005 overall service maturity target.



Section II – Business Line Performance

TELECOMMUNICATIONS AND INFORMATICS COMMON SERVICES

Net Expenditures 2004-2005

(in millions of dollars)

	Planned Spending	Total Authorities	Actual
• Operating and Statutory Votes			
Gross Expenditures	119.0	219.3	212.6
Less: Respendable Revenue	30.5	70.6	70.6
Net Expenditures	88.5	148.7	142.0
• Telecommunications and Informatics Common Services Revolving Fund			
Gross Expenditures	131.0	136.7	125.8
Less: Respendable Revenue	131.0	131.0	129.7
Net Resources (Provided) Used ^(Note 1)	-	5.7	(3.9)
BUSINESS LINE TOTAL	88.5	154.4	138.1

Totals may not add up due to rounding.

FULL-TIME EQUIVALENTS

351

412

359

The operating vote variance between the total authorities and actual spending is due to business operations and activities that were delayed in the RDIMS, GOL E-Contact and Secure Channel projects, as well as to contracts negotiated at lower costs, delays in staffing and to risk management issues within the organization.

The Telecommunications and Informatics Common Services Revolving Fund's surplus is due to an increase in the business volume countered by a lower cost of product. Operating expenditures were lower due to delays in staffing. The authority provided reflects the costs of the Transformation Initiative.

Note 1: The amounts reported for the Telecommunications and Informatics Common Services Revolving Fund are on a modified cash basis.

Performance Overview

During the past year, Telecommunications and Informatics Common Services (TICS) continued to provide high quality information technology services both within PWGSC and to other government departments. At the same time, as part of the Government's effort to find innovative ways to deliver services smarter, faster and at reduced costs, and to improve how we do business, we adopted a government-wide, coordinated approach to managing IT services.

Shared Services Agenda

The Government of Canada, through PWGSC, is implementing IT Shared Services to facilitate better, faster, more cost-effective results for clients and

taxpayers. Highlights from the past year include the establishment of a Shared Products and Services Sector organization; the establishment of the Service Management Improvement Program (SMIP); the establishment of an IT procurement committee; completion of business cases for key services; and, the approval and launch of IM Support Tools as a shared service.

We worked in collaboration with partners in other government departments and held transition workshops in order to achieve these early successes. A draft of the requirements for early adopters to shared services was developed and used to guide the selection of the first wave of departments.

TICS has assessed different organization models to help integrate and standardize services across



government. The completed model was developed through intensive expert, industry and client department consultation. It is currently undergoing verification and will be launched in 2005-06. Other steps toward this end include the near completion of standardized service level definitions and new GoC-wide tenders, which include teleconferencing services, calling cards and cellular/personal communications services.

Government On-Line Initiative

The Government On-Line initiative is the federal government's ambitious vision to make Canada the leading country for its e-Government connections to its citizens. The objectives are to make government programs and services more accessible, to make service better and more responsive, and to build trust and confidence in on-line service delivery. Strong leadership and a pro-active approach created the momentum necessary for the GOL initiative to meet its 2005 targets and achieve the government-wide objective for service delivery that is client-centric, secure and available anytime, anywhere in both official languages.

Through GOL, TICS provides the strategic leadership to departments and agencies in implementing this initiative and the common secure infrastructure necessary to provide Canadians with secure and private access to on-line federal services. We are continuously improving the Canada Site, the main portal to the Government of Canada, to meet the needs and expectations of Canadians, non-Canadians and businesses.

Canada is a world leader in providing on-line services to its citizens. The initial goal of making services available to Canadians through the GOL has been largely achieved. In 2004-05, for the fourth year in a row, Canada ranked number one among 22 countries by Accenture's global e-Government study for its Government On-Line. Through GOL, Canadians can access more than 130 services via the Internet, 24 hours a day, seven days a week. Of those 130 services, 71 have already reached their

target progression levels and the remaining 59 are within 81% complete of their 2005 targets. In collaboration with Government Information Services Branch (GISB) and Treasury Board Secretariat, a take-up strategy was established to encourage collaboration across government. Also, an on-line marketing tool kit was developed for departmental use as well as a roadmap for a coherent GoC Internet presence. Further information on the GOL initiative may be found in Annex A.

Secure Channel

The Secure Channel is the centrepiece of the Government of Canada's common technology infrastructure. It is a portfolio of services that forms the foundation of the Government On-Line initiative by providing citizens and businesses with secure, private, high-speed access to all federal government on-line services and information. The Secure Channel assists PWGSC to help realize one of *The Way Forward* goals by taking full advantage of information technology to help modernize government and provide improved services to Canadians. It is the critical link between government programs and Canadians. Without the common infrastructure and services provided by the Secure Channel, and the assurances it provides with respect to security and privacy, the GoC's vision of client-centric, government-wide service anytime, anywhere would not be possible.

During fiscal year 2004-05, TICS developed an implementation strategy for the Secure Channel with policy, architecture, technology and security priorities. A Submission was presented to Treasury Board for long-term funding, but a decision was deferred for further discussions. This remains a key risk for the Secure Channel initiative, as funding stability is required for effective stakeholder engagement (note: Since year-end, TICS has secured one-year funding as well as a decision by TB Ministers to re-visit the long-term strategy in the fall of 2005). More information on Secure Channel may also be found in Annex A.



Perfect Print Production Performance

As part of a larger nation-wide team, the Winnipeg Print Production Center produced twenty-eight million cheques, forms and report pages. In that volume there were no errors or incidents affecting the forms, report pages or cheques to Canadians.

Professional Development

One of the important challenges TICS faced in the past year was the need to equip employees with the appropriate level of technical and professional skills. The e-Government Knowledge Centre addressed that challenge by providing learning and development programs, sharing research, best practices and innovative solutions. Access to e-Learning was made

available to 10,270 users (9,300 licenses provided through 3 corporate MOU's and 970 individual ones). IT leadership, career and management development programs have been revamped. IM/IT job streams have been identified, and an on-line competency assessment tool is under development. In the realm of information management advances, a service delivery office was set up for the government-wide implementation of the Records, Documents and Information Management System (RDIMS).

IT Infrastructure

Another critical risk TICS faced in the past year was that of aging infrastructure, in the face of current and increasing business demands. To address this challenge, TICS addressed the most critical replacements, and developed a five-year infrastructure plan for longer-term issues.

Performance by Strategic Outcomes

In the table below, we identify the commitments made in our 2004-05 Report on Plans and Priorities, as well our performance against those commitments.

2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table	
2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Strategic Outcome #1 Quality Services	
Trusted partner of departments and agencies, and timely business solutions.	Develop account plans for major departments and agencies: Enhanced partnerships with clients (well over 150 departments, agencies and Crown Corporations) in the delivery of IT solutions. Developed Strategic Account Plans (SAPs) for Telecommunications and Informatics Services and Operations (TISO)'s top 26 clients, aggregating requirements, providing excellent dollar value and brokering deals.
Value-added and cost effective products and services with service strategies in place to meet GoC strategic directions.	Value priced optimal business solutions, moving towards standardized service level agreements in place: 163 standardized Service Agreements were implemented with over 150 clients. Enterprise-wide Service Level Agreements definitions are being standardized to facilitate the Performance Management process. Needs of government departments in IT infrastructure and services met: The commitments established in Service Agreements were consistently achieved or exceeded. Break-even financial position for Telecommunications and Informatics Common Services Revolving Fund: Exceeded



2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table

2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
	breakeven financial performance objectives with a \$3.9M positive contribution. New brokered services initiatives secured and strategic plan in place: Three new competitively tendered contracts completed for Government Teleconferencing Service; Calling Cards and Cellular/PCS services resulting in an estimated in-year savings of \$2.1M for GoC departments.
Government On-Line Services with access to government programs, services, information, and secure transactions.	2005 GOL service delivery goals met within Government of Canada (GoC): GOL on track to deliver on its commitment to put the 130 most commonly used services on-line. Of these, 71 services have reached their 2005 targets, and the remaining services are at 81% completion. An Outreach Strategy was developed to assist in marketing of on-line services along with a communications plan. Project plan to build an electronic integrated service delivery network: In February 2005, the Secure Channel launched the National Routing Service pilot project to enable better communication between provincial and federal jurisdictions to improve program administration and national security. More information on Secure Channel's sustainable business model and progress may be found in Annex A. Sustainable business models for Secure Channel, Gateways and Clusters, Common Tools and Solutions: Enhanced Canada Site is accessible to all, easy to use and organised to meet Canadians' service priorities. The Roadmap to a Coherent GoC Internet Presence was developed as a sustainability model. More information may be found in Annex A.
Shared Services Strategy with an Enterprise to deliver common and shared IT services to the GoC.	Government-wide IT shared services strategy: An overall Shared IT Services strategy developed, including the development of the start-up organizational options and organizational transformation strategies. IT planning framework strategies and processes to migrate to a shared services organization: Progress made on developing the Qualification Framework for departments. The Transformation Business Cases for Data Centre consolidation and Distributed Computing were completed. The Service Management Improvement Program (SMIP) was implemented with an established governance and training curriculum. Consolidating IT purchasing and outsourcing: As a first step, PWGSC consolidated 4th quarter computer purchases, resulting in cost avoidance to the department of \$1.6M. By establishing standards and a consolidated approach to procurement, the exercise has paved the way for further cost avoidance in the procurement and management of the department's desktop computing infrastructure.
Strategic Outcome #2 Sound Stewardship	
e-Government Knowledge Centre's mandate.	Knowledge Centre's services promoted and expanded through various activities, such as the launch of Records and Document



Section II –
Business Line Performance

2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table

2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
	Information Management System (RDIMS) and via the promotion of services at IM/IT conferences: A governance structure was developed and implemented. Enrolment in IM/IT courses, seminars and e-Learning: Enrolment was 1,400 seats (100 less than planned due to the phasing-out of university courses). The Knowledge Centre served 42 federal department and agencies. Learning and development strategic plan: Due to priority changes in operational activities, the learning and development strategic plan was not realized. An evaluation was undertaken, which set the stage for the Knowledge Centre's full cost recovery initiative.
Resourcing strategy critical to the success of the new enterprise.	Workforce development plans: Workforce development plans developed for through the establishment of working groups such as the Transformation Council, Culture Working Group and Career Development Working Group.



RECEIVER GENERAL

Business Line Overview

PWGSC manages the operations of the federal treasury, including issuing payments and managing revenue collection for major government programs, preparing the Public Accounts and producing the Government's Monthly Statements of Financial Operations. It plays a vital operational role in ensuring the Government's financial stability and public confidence through accurate and timely reporting of the Government's financial activities and the issuance of payments to Canadians.

The Receiver General (RG) is responsible for maintaining the integrity of the Consolidated Revenue Fund and the financial information presented to Parliament and the public through the Public Accounts and the Monthly Statement of Financial Operations. We add value by delivering central government-wide services that eliminate duplication of effort and infrastructure. We add value by consolidating the management of the Government's payments and revenue collection so as to achieve the most competitive rates for services available from Canada's financial industry.

Key Facts

- Issues 230 million payments in almost 200 countries.
- Handles almost \$1.4 trillion in cash flows.
- Issues payments on behalf of 7 provinces and 3 territories as part of joint initiatives with federal departments.

Through our own initiatives and in partnership with other government departments and agencies, we contribute significantly to achieving government objectives in terms of client focus, responsible spending, and reporting results to Canadians. All federal departments and agencies require access to Receiver General services to complete their obligations to the public and Parliament, whether through payment issue, revenue collection or financial reporting. We are also a key operational arm of the Department of Finance and the Treasury Board Secretariat in the context of debt management and financial policy and controls.

Increasing the Use of Direct Deposit and Saving \$\$

We conducted a direct deposit marketing campaign for the Child Tax Benefit, Old Age Security, Goods and Services Tax Credits and the Canada Pension Plan. As a result, direct deposit participation rates for June 2005 were almost 2% higher than in June of 2004. For example, the Old Age Security program participation rose from 84.9% to 86.2%. This participation compares favourably with the U.S. Social Security program, which has a direct deposit enrollment rate of 78%. Direct deposit allows us to provide Canadians with a better, more reliable and environmentally friendly service, at a better price.



Section II – Business Line Performance

RECEIVER GENERAL Net Expenditures 2004-2005

(in millions of dollars)

	Planned Spending	Total Authorities	Actual
• Operating (including Special Purpose Allotment) and Statutory Votes			
Gross Expenditures	123.1	127.3	127.6
Less: Respendable Revenue	18.0	16.3	16.3
BUSINESS LINE TOTAL	105.1	111.0	111.3
<i>Totals may not add up due to rounding.</i>			
FULL-TIME EQUIVALENTS	467.0	467.0	391.0

The variance between the actual spending and the authorities represents less than 1% of the Business Line's total authorities. The decrease in full-time equivalents is due to staffing delays resulting from a restraint on personnel spending.

Performance Overview

The operations of the Receiver General continued to function smoothly despite increasing volumes and infrastructure changes. All critical performance targets were met and many were exceeded. For example, while we have a target of producing the Monthly Statement of Financial Operations by the 25th working day after month-end, in 2004-05, our average was only 22.2 working days. More than 99.99% of our payments were released on time. We continued to improve the security of the RG systems and services by working with departments and financial institutions to prevent and detect fraud. The Public Accounts were produced according to schedule; in fact, two weeks earlier than in 2003-04.

Disaster Recovery

The disaster recovery site for government-wide, mission-critical RG and compensation functions was built and fully tested, confirming our ability to resume operations within 24 hours after a disaster. We continued to work closely with the Treasury Board Secretariat to identify a source of funds to support the on-going operational cost of the disaster recovery site.

Cheque Imaging

We initiated preparation for the financial industry's introduction of cheque imaging as part of a larger initiative to streamline the RG settlement process. Some \$688 billion flows from the RG account at the Bank of Canada to Canada's financial institutions. The settlement streamlining project contributes to *The Way Forward* by reducing the cost of operations, processing errors, and duplication of data storage. It will provide more convenient access to the information essential to the settlement process.

Payment Options

We worked with the major financial institutions and other financial service providers to ensure access to flexible, secure, and high-quality options for Canadians making payments to the federal government. We participated actively in the functional requirements definition for a new on-line debit payment mechanism. We also developed a strategy to take advantage of the Canadian payment infrastructure and the Secure Channel to position the RG for evolving needs and capabilities for new payment options.



Receiver General Buy Button (RBBB)

We expanded the use of the RBBB, a central service for accepting credit card payments on-line.

Payment Receipts

We implemented a new service for federal departments and agencies that will give them access to a broader range of options for receiving payments and remittance information, including via electronic images. Two departments implemented this in 2004-05.

Direct Deposit Initiatives

In conjunction with Social Development Canada (SDC) and the Canada Revenue Agency (CRA), we launched an initiative to encourage Canadians receiving income support payments, such as Old Age Security, to move to direct deposit, which is a more secure, reliable, environmentally friendly, and cost effective method of payment delivery. We also

worked with SDC, Veterans Affairs, and the Compensation Sector of PWGSC to increase the use of direct deposits for federal payments to the United States and the United Kingdom. The campaigns were very successful, and the benefits are continuing to be registered.

Electronic Document Management

Significant progress was made in developing optional services to departments for imaging, electronic storage, and retrieval of program documents. In 2004-05, we initiated the service through agreements with four departments and agencies representing 11.7 million documents.

Public Accounts Modernization

Work on the Public Accounts modernization project was deferred pending receipt of a clear requirements definition and funding from TBS.

Performance by Strategic Outcomes

In the table below, we identify the commitments made in our 2004-05 Report on Plans and Priorities, as well our performance against those commitments.

2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table	
2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Strategic Outcome #1 Quality Services	
Timely and accurate: Common Departmental Financial System processing.	To meet or exceed levels of service and system performance objectives established in MOUs with clients: All targets and system performance objectives in Memoranda of Understanding were met.
Payment related printing meets schedule.	95% of items released according to schedule: This target was exceeded.
Document imaging services satisfy Service Level Agreements.	Timely and accurate imaging and archiving of documents: Targets in departmental service level agreements were met.
Support of changes arising from Common Administrative Services (CAS) recommendations.	This project was delayed. TBS has not yet provided a definition of requirements.



2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table

2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Strategic Outcome #2 Sound Stewardship	
Preservation of the integrity of the Consolidated Revenue Fund and the Public Accounts of Canada.	Payments issued according to standard 99.9% of the time: This target was exceeded.
Effective execution of functions essential to the financial safety and security of the Canadian public.	Daily authorization to the Bank of Canada for all outflows from the Consolidated Revenue Fund according to schedule 95% of the time: Target exceeded. Monthly statements produced within an annual average of 25 working days of month end: Statements produced in 22.2 working days. Production of public accounts as per defined schedule: Target exceeded. Payment reconciliation-within 24 hours of receipt 95 % of the time: Target exceeded. Reconciliation of deposits to the credit of the Receiver General within two business days, 95% of the time: Target exceeded.
Disaster Recovery Site with the ability to resume operations with minimal impact on the financial safety and security of the public.	Disaster Recovery Site operational: Test of the back-up site proved ability to restore service within 24 hours. By year-end, still trying to identify a source of funds for ongoing operations.
Cheque imaging enhances ability to reconcile cheques and provide more on-line payment options for Canadian public and government departments.	By 2006-2007, achieve the following results - increased efficiency of payment reconciliation; public access to commercially available on-line payment mechanisms for consumer and larger-value payments to government: Project team established, project plan developed, and security and privacy reviews completed on the network, the system, and the Receiver General cheque. Strategy developed for on-line payment options, to be implemented over the next two fiscal years.
Reduced cost of payment issue through government-wide efficiencies (more uses of electronic payments, EI warrant printing).	Increase in electronic payments: The volume of electronic payments increased by 3.7 million, from 155.5 million to 159.2 million. Decision on most cost-effective method for issuing EI cheques: HRSDC continued to explore options for issuing EI cheques.
Monthly reporting to TBS for EMIS (Electronic Management Information System).	Commencement of Central Financial Management and Reporting System (CFMRS) development: The CFMRS was modified to accept data related to the Program Activity Architecture and transmitted with departmental trial balances.



PUBLIC SERVICE COMPENSATION

Business Line Overview

PWGSC provides payroll, benefits and pension plan administration services for the Public Service of Canada. It delivers pay and benefits services to public service employees and members of the Royal Canadian Mounted Police; pension services to retired public servants, retired members of the Canadian Forces, the federal judiciary and Members of Parliament.

Public Service Compensation assists colleague departments and agencies to achieve their objectives through automated compensation services and stronger integration of our central pay system with their human resources systems.

Performance Overview

Public Service Compensation is committed to support the Government's objective to modernize management practices and *The Way Forward* by delivering services smarter, faster and at a reduced cost with improved accountability and increased transparency. In order to meet this commitment in 2004-05, we focused on the following:

Timely and Accurate Compensation Services

The processing of pay and benefits services continued to be delivered accurately and on time,

Key Facts

- As Canada's largest payroll and pension administration, Public Service Compensation:
 - Administers centrally the pay accounts of 293,000 public servants and pension accounts of 324,000 pensioners.
 - Issues about 13 million pay and pension payments a year

consistently meeting or exceeding established service levels. A Compensation Client Satisfaction Survey, measuring customer satisfaction for the Pay service, was completed. In order to continue to maintain these levels of service, renewal of the business processes and 35 year old compensation systems is required.

Dated Systems and Aging Technology

To address the challenge of our aging technology, Public Service Compensation has two separate initiatives underway: Pension Modernization and other pension related projects, and the Pay Modernization Project.

Pension Modernization

The purpose of the Government of Canada Pension Modernization Project (GoCPMP) is to renew PWGSC's pension administration systems and services by replacing outdated technology and providing modern services to employees, employers

Satisfaction Rate -- Advisory Services (written and telephone)

In 1998, 90% were satisfied; in 2000, 87% were satisfied and in both 2002 and 2004, 96% were satisfied. Three advisory service elements were rated in an effort to isolate possible problem areas and accelerate recommendations for improvement.

	Very satisfied/ Satisfied	Dissatisfied/ Very dissatisfied
Timeliness:	95%	5%
Accuracy:	96%	4%
Professionalism:	97%	3%



PUBLIC SERVICE COMPENSATION

Net Expenditures 2004-2005

(in millions of dollars)

	Planned Spending	Total Authorities	Actual
• Operating and Statutory Votes			
Gross Expenditures	60.0	76.8	76.5
Less: Respendable Revenue	30.8	47.7	47.7
BUSINESS LINE TOTAL	29.2	29.1	28.8
<i>Totals may not add up due to rounding.</i>			
FULL-TIME EQUIVALENTS	800	850	853

The increase in gross expenditures between planned spending and actual spending is related to work performed under the Pension Data Correction and Government of Canada Pension Modernization projects and also for ongoing administration costs for the Public Service Superannuation Account. Those costs were recovered and included in the respendable revenues.

and pensioners.

The final Request For Proposal was released in October 2004 and evaluation of the bids was completed in May 2005, with a contract to be awarded in the fall of 2005. More details on Pension Modernization can be found in Annex A.

Integrated Pension Data Repository

As part of the Pension Reform Project, the integrated Pension Data Repository (iPDR) was developed to improve the data accuracy for individual pension plan member superannuation accounts. Integrity tests within the iPDR calculate the required pension contributions based on a member's salary/service data reported in the Contributor System. This ensures the correct amount of pension contributions are provided to the new Pension Fund to be invested on the market.

Imaging

To take advantage of the new technology acquired as part of the Pension Modernization Project and to improve the service timeliness and pension administration efficiency, an assessment of how imaging of pension documents can be integrated in business processes was initiated. Imaging will

streamline mailroom processes, alleviate storage capacity issues, provide pension and call centre agents with rapid electronic access to annuitant survivor data and reduce the manual data capture, dispatch and distribution of information.

Pension Services Delivery Project

The Pension Services Delivery Project will consolidate at PWGSC, the pension services currently being delivered by departments. Good progress was made in centralizing delivery and streamlining processes. The administration of the *Pension Benefits Division Act* and the Pension Transfer Agreements with other employers were transferred from departments to PWGSC after a significant streamlining of processes.

Serving Canadians

PWGSC has successfully achieved performance targets for the timely and accurate provision of pension services to the Canadian Forces. For 2004-05, 96% of all initial payments were to be made within 30 days or less. In actual fact, all activities were accomplished within budget, and pension transactions were processed within 30 days, 99.6% of the time, and no complaints were received.



Pay Modernization and Changing Environment

The on-going evaluation of potential options for pay modernization, within the context of shared services/shared systems, continued in 2004-05 and will be completed by the fall of 2005. Option analyses confirmed that it is viable to provide compensation services centrally under the shared services model but only after the modernization of the central pay system is completed. It concluded that most savings will be generated by employee and manager web self-services. The analyses identified technical options for cost-effective solutions for pay administration, better interface with departmental human resources systems and implementation of web self-services.

On-going Improvement and Increased Customer Expectations

We continue to make valuable enhancements to compensation systems in order to meet our customers' needs.

We have undertaken a project to include supplementary pay (overtime and retroactive payments) via direct deposit and reduce paper documentation by consolidation and web-access to lengthy hard copy reports provided to departmental compensation advisors. The project is expected to generate savings of \$800,000 and 38 tonnes of paper annually.

TBS and other federal employers will be able to use the web to directly change rates of pay in the pay system, making it possible to implement collective

agreements faster and at a reduced cost. We developed a web-based database, containing rates of pay and classification information to reduce the costs and administration time associated with the conversion to new classification structures that are part of the Government's classification reform initiative.

PWGSC improved its web-based services to employees and client departments by enhancing its pension calculator, developing applications for pensioners, and providing compensation advisors and employees with shared access to the same self-service screens. Application enhancements will be launched gradually across the Government, starting in 2005-06.

To ensure integrity in its daily activities, PWGSC provided all managers with delegated financial signing authority training to ensure that they fully understand the requirements for controlling financial resources.

Web Services for Employees

The new Compensation Web Applications (CWA) for pay and pension services were developed in 2004-05, and launched to PWGSC employees in early 2005. These applications provide employees with easy, on-line, secure access to pay, benefits and pension information, as well as the tools to calculate pension-related projections. The intent is to launch the CWA gradually across the Government over the coming year.



Performance by Strategic Outcomes

In the table below, we identify the commitments made in our 2004-05 Report on Plans and Priorities, as well as our performance against those commitments.

2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table	
2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Strategic Outcome #1 Quality Services	
Distribution of pay stub and cheque inserts to targeted audience.	Pay stub and cheque inserts delivered on time: As per specifications and requirements 100% of the time, within established budget.
Timely and accurate pension services to the Canadian Forces.	96% of initial payments in 30 days or less as per published service standards: Pension transactions were processed within 30 days 99.6% of the time. Assessments of levels and importance of complaints: Levels of service assessed regularly and no complaints were received.
Strategic Outcome #2 Sound Stewardship	
Timely and accurate payroll and insurance services for public service employees.	System response time of 0.5 seconds or less: was met.
Process pay and pension interventions.	Maintain the published service level standard 95% of the time: Nationally, pay and pension interventions exceeded the published service level standards, attaining 98% for pay and 97% for pensions.
Collective agreement provisions and other policy changes in place.	100% of collective agreement provisions and other policy changes implemented within timeframe established: All collective agreement provisions, salary revisions and retroactive payments were implemented within established timeframes.
Employee self-service on the Web.	Implement electronic pay stubs, voluntary deductions and pay calculations (dependent on PKI availability): Not met due to security PKI requirements not being in place. Web applications are ready for implementation once security solution is finalized.
New pay delivery model to CRA.	Approval of the Accountability Framework and system changes: In partnership with the CRA over the past three years we have worked on a project to develop a net payroll solution to be administered on their SAP infrastructure. In March 2005, CRA discontinued this project. As a result, we will continue to provide CRA employees with full payroll service in the capacity of payroll service provider for the Government of Canada.
Modernize pay systems and business processes.	Completion of studies on additional options: Four studies conducted as part of Pay Modernization business case analysis completed.
Effective management of client accounts for annuitants and contributors.	Meet service standards within established timeframes: Service standard of 90% on initial payment benefit was exceeded with an average of 96.7% and telephone call backs (contact client within 48 hrs were achieved 98.4% of the time).



2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table

2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Provision of policy and technical direction and support.	Meet service standards within established timeframes: Service levels met/exceeded within timeframes. No complaints received from TBS or departments. Processing without operational incidents: No operational incidents occurred in the pension systems.
Integrity of the process of accounting for and transferring pension contributions to the Pension Investment Board.	Positive report from the Office of the Auditor General: Report for fiscal year 2004-05 is being completed.
Centralized contributor pension administration in Shediac, New Brunswick.	Implement the administration of the Pension Benefits Division Act (PBDA), the Pension Transfer Agreement and expand pre-retirement seminars: Administration of the PBDA was centralized in Shediac on September 7, 2004. Pension Transfer Agreement (now Pension Transfer Services (PTS)) centralized in Shediac on May 30, 2005. Option paper presenting the analysis of seven potential scenarios for the delivery of the Public Service Pension Plan Retirement Information Session was developed. Complete Strategic Implementation Plan, Business Case and TB Submission - Target 2005-06: Draft of business strategy and the presentation of two potential functional organizational models for contributor services completed.
Correction of pension service, salary and contributions data to enable more effective use of automated (pension systems and web-based self-service) tools.	Completion of Phase I of Data Integrity Project - Target: 2006-07: Target date changed to 2007-08 as project did not start as planned due to the late approval of TB Submission (March 30, 2004). Duration of the project has not changed (3 years).
Web self-service for contributors and pensioners.	Access through Web to employee benefits statements and enhanced pension calculator: Compensation web application available to all PWGSC employees in May 2005. Capacity for pensioners to exchange personal information on the Web - Target: 2005-06: Although establishment of the security process is underway, until this has been resolved and put in place, the implementation of the secure Web application for pensioners will not occur.



CONSULTING AND AUDIT CANADA

Business Line Overview

Consulting and Audit Canada (CAC) is a Special Operating Agency of PWGSC that operates on a full cost recovery basis. CAC provides, on an optional and fee-for-service basis, consulting and audit services to federal departments and agencies; provincial, territorial, municipal and Aboriginal governments; foreign governments; and international organizations. In 2005-06, as part of CAC's charter renewal process, the agency's mandate is being reviewed, especially in relation to procurement of services. Based on the preliminary findings, the Deputy Minister decided that, beginning in May 2005, procurement activities would be handled by PWGSC's Central Procurement Service Unit to enhance segregation of duties and improve consistency of procurement practices throughout the Department.

CAC provides value to its clients by leveraging its specialized knowledge of Treasury Board of Canada policies and recommended management practices. Its areas of expertise include consulting, assurance services, as well as internal and external auditing services. CAC engages in the two-way transfer of

Key Facts

- Provides, on an optional and fee-for-service basis, consulting and audit services in Canada and abroad, supporting government departments and agencies in fostering effective and efficient public sector management.
- Administered in 2004-05, approximately 1400 contracts providing access for professional services firms to government work.
- Generates approximately \$68.4M (or 55%) of CAC's total revenues of \$124M by contracts with private sector resources.

knowledge and expertise with many small and medium-sized enterprises (SMEs) across Canada by using small businesses to supplement CAC's skill set, and by providing small businesses with access to government business. These activities, in turn, improve public sector management, operations and administration by: promoting the use of best practices in organizational management and operations; assisting clients to implement horizontal initiatives prescribed by central agencies; and ensuring sound use of human, financial and materiel resources.

CAC is People Helping People ...

In 2003, in the aftermath of Hurricane Juan, and throughout 2004-05, CAC worked with Public Safety and Emergency Preparedness Canada (PSEPC) by conducting audits and providing advice regarding financial assistance in several provinces. For more than 12 years, CAC has provided audit services on an annual basis to PSEPC and its predecessor organization. The agreement with PSEPC is on-going and ensures that provinces affected by natural disasters receive timely aid to respond to their citizen needs.



CONSULTING AND AUDIT CANADA

Net Expenditures 2004-2005

(in millions of dollars)

	Planned Spending	Total Authorities	Actual
• Consulting and Audit Canada Revolving Fund			
Gross Expenditures	98.9	98.9	121.2
Less: Respendable Revenue	100.0	100.0	124.6
BUSINESS LINE TOTAL (Note 1)	(1.1)	(1.1)	(3.4)

Totals may not add up due to rounding.

FULL-TIME EQUIVALENTS

400 400 361

The improved financial position of \$3.4 million versus the total authorities of \$1.1 million is mainly due to a 24% increase in revenue (primarily related to increased contractor fees), achieved with a lower proportional increase in operating expenses, mainly due to lower salaries and benefits resulting from fewer FTEs.

Note 1: The amounts reported for the Consulting and Audit Canada Revolving Fund are on a modified cash basis.

Performance Overview

Overall, CAC achieved its major commitments as outlined in the PWGSC 2004-05 Report on Plans and Priorities. As a client-focused organization, CAC achieved a high level of client satisfaction by providing quality professional services. It increased the number of its outreach activities and implemented several internal initiatives to improve its operations.

Provide Quality Professional Services

CAC relies on its Professional Development Programs and Framework to build and maintain a professionally competent workforce with high ethical standards. All employees must adhere to its Code of Ethics and Professional Conduct.

In response to the Auditor General's November 2004 report to the House of Commons and the March 2004 Budget Speech, and as part of the Government's efforts to strengthen its internal audit capacity, CAC introduced a Professional Development Program to recruit and train audit staff to meet the Government's growing demand for professional audit services. To meet needs identified in the Auditor General's November 2004 report to the House of Commons,

CAC's Chief Auditor has worked with the Office of the Comptroller General to develop and improve the professional standards for the Government's internal audit community. As a result, financial controls and public accountability will be improved across government, while CAC remains on the cutting edge of emerging government initiatives.

Develop Business Opportunities and Relationships

CAC adds value to its clients by building capacity in areas identified in the *Priorities of the Clerk of the Privy Council*. These include: Public Service Modernization, the Management Accountability Framework, Official Languages, and Privacy Impact and Threat and Risk Assessments. CAC also assisted PWGSC clients to prepare for *The Way Forward*.

CAC has used the experience gained in advising organizations to promote best practices across the Government. These activities contributed to the following results:

- Generating a 90% repeat-business willingness rate;
- Attracting at least ten new client organizations;



- Developing relationships with several strategic partners; and
- Attaining a 95.7% client loyalty score for the first three months of 2005.

CAC uses sub-contracting to support SMEs. In 2004-05, CAC entered into 475 contracts, worth a total of \$17.6 million, with 387 private consulting firms, many of which were SMEs, to provide technical assistance for international development projects. Approximately \$68.4 million (or 55%) of CAC's \$124 million in revenues is sub-contracted, largely to SMEs. Two projects of note involved SMEs helping to develop a National Information, Communication, Technology (ICT) Policy for the governments of Botswana and Trinidad and Tobago. Both projects represented significant new business opportunities for Canadian telecommunications firms.

CAC delivers on Canada's Global Responsibilities...

CAC is the Canadian executing agency for an \$18 million CIDA fund to assist the Commonwealth Caribbean in implementing Public Service modernization initiatives.

Make Better Use of Technologies and Promoting Knowledge Sharing

CAC has invested in information technologies to promote knowledge sharing. In 2005-06, an Information Management Strategy will be developed and implemented to support a centralized and easily accessible Records, Document, Information Management System (RDIMS) that will improve the use and accuracy of business and financial information, enhance internal knowledge sharing, and increase productivity.

To promote bilingualism in the workplace, CAC has begun to develop an Official Languages plan that will be implemented in 2005-06. An Official Languages Committee was established to advise management on Official Languages issues and "*La table française*" was re-launched by the *Comité sur l'usage du français*.

Promote Modern Comptrollership

CAC has developed a methodology to help client departments build and implement an action plan for their Management Accountability Framework exercise, beginning in 2005-06. The mandate review of CAC's management charter is consistent with this MAF exercise.

CAC has established an Internal Audit and Evaluation Committee to ensure timely implementation of evaluation and audit recommendations. As a result of recommendations made in the "Audit of the Integrity of Performance Information", CAC made important improvements to its Client Satisfaction Survey System to ensure better response rates and more reliable management information.

As part of its continuous improvement program for contracting, CAC is improving corporate records and document management and has enhanced the Procurement Quality Assurance program by implementing systematic file reviews and lessons learned. While this yielded some positive results, it was decided that, beginning in May 2005, procurement activities would be handled by PWGSC's Central Procurement Service Unit to enhance segregation of duties and improve consistency of procurement practices throughout the Department.



Performance by Strategic Outcomes

In the table below, we identify the commitments made in our 2004-05 Report on Plans and Priorities, as well our performance against those commitments.

2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table	
2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Strategic Outcome #1 Quality Services	
Improvement of public sector management and operations.	Client satisfaction - target 85%: Client satisfaction rates were 90.4% for overall services; 91.4% for consulting services, 89.7% for audit services; and 94.4% of CAC's clients feel that CAC's activities have contributed to improving their management and operations either "to some extent" or "significantly".
High-quality and professional services.	Business volume sub-contracted - target 50%: Subcontractors, and largely SMEs, accounted for \$68.4 million or about 55% of CAC's total revenues.
Cost-effective delivery of services.	Net surplus - target \$278K: Exceeded net surplus target, attaining a net surplus of \$2.8 million.
Knowledgeable and sustainable workforce.	Rejuvenation of the workforce: CAC rejuvenated its workforce by hiring new employees in the Professional Development Program. Four new people were appointed to the PDP and a recruitment campaign resulted in several more offers being made. The average utilization rate was 79.7%, which means that CAC employees are generating revenues for the agency nearly 80% of the time. Employees also spend time in training, marketing, and other corporate contribution activities (such as internal knowledge sharing).



TRANSLATION BUREAU

Business Line Overview

PWGSC is a key enabler in helping the Government meet its official languages commitment. It provides quality translation, interpretation, terminology and techno-linguistic services in a timely fashion to Parliament, the judiciary and federal departments and agencies. It also sets the terminology standards within the federal government. The Translation Bureau supports the Government's service delivery infrastructure in a seamless fashion by assuring that qualified language professionals, employees and suppliers are readily available. The Bureau works with other federal partners and the translation industry to promote and maintain Canada's bilingual and multicultural identity. As a result, the Government's demand for translation and language services has contributed to the stability, growth and capacity of the Canadian language industry to support the international relations needs of government and the export marketing needs of Canadian business. The Bureau provides services in over 100 languages.

The Bureau directly contributes to the objectives of the Action Plan for Official Languages to create an exemplary public service, by providing public servants with documents and tools that enable them to work and communicate in both official languages. As a Special Operating Agency, the Translation

Key Facts

- Translation Bureau is the linguistic and terminology standardization authority of the federal public service.
- The TERMIUM terminological and linguistic data bank contains more than 3.5 million terms and, annually, it receives over 500 million hits.
- Translation Bureau's list of pre-qualified suppliers includes more than 3,070 small and medium-sized firms.
- Provided service to 946 interpretation sessions for both Houses of Parliament and meetings of their committees.
- Provided service to 5,090 conference interpretation events.
- Processed 210,000 requests for linguistic services from departments and other government organizations.
- The Bureau's terminology and linguistic information service received 24,963 requests, 39% more than in the previous year.

Bureau manages its finances through a revolving fund. Fees for services rendered to other departments and agencies account for about 74% of the Bureau's revenue. The balance of revenues come from a parliamentary appropriation for the provision of terminology standardization and services to Parliament.

Critical support for the Canadian language industry

The development of leading-edge technologies and high-calibre translation professionals is crucial to securing the supply of first-rate language services for the Government and Canada. To address the first issue, the Bureau became a founding partner of the new Language Technologies Research Centre in collaboration with the Université du Québec en Outaouais and the National Research Council of Canada. It also provided critical support for the creation of the Language Industry Association (AILIA), which brings together the various stakeholders in the language community and aims to make Canada a world leader in the field.



TRANSLATION BUREAU

Net Expenditures 2004-2005

(in millions of dollars)

	Planned Spending	Total Authorities	Actual
• Operating Vote			
Gross Expenditures	49.0	52.6	51.0
Less: Respendable Revenue	-	-	-
Net Expenditures	49.0	52.6	51.0
• Translation Bureau Revolving Fund			
Gross Expenditures	228.0	228.0	193.1
Less: Respendable Revenue	228.0	228.0	199.7
Net Resources (Provided) Used ^(Note 1)	-	-	(6.6)
BUSINESS LINE TOTAL	49.0	52.6	44.4

Totals may not add up due to rounding.

FULL-TIME EQUIVALENTS

1,734 1,734 1,678

The Translation Bureau operating vote is lapsing \$1.6 million: \$1.1 million from Closed-Captioning of Parliament Proceedings (funds received too late in the year to perform any work) and \$0.5 million from the Frozen Allotment - Parliamentary Services (because of an election year, only \$5.2 million of the total \$5.7 million was used in 2004-05).

The main reason for the discrepancy between total authorities and actual spending for the Translation Bureau Revolving Fund is the Government reallocation resources initiatives which have affected our clients' spending habits. Also, Treasury Board contribution to Employee Benefits Plan's rate reduction by 3% in 2004-05 has reduced salary expenditures by \$3.2 million.

Note 1: The amounts reported for the Translation Bureau Revolving Fund are on a modified cash basis.

Performance Overview

At the beginning of 2004-05, the Translation Bureau faced considerable financial pressures; a substantial increase in employee compensation costs and the likelihood of significant fluctuations in demand for its services. The Bureau responded by reducing or postponing some investments, slowing the pace of recruitment, rationalizing its use of space and reducing its operating expenditures. These measures resulted in the Bureau achieving an operating surplus for the year.

For 2004-05, the Bureau had three priorities: to ensure best-value service; to maintain its capacity to effectively deliver on its terminology standardization mandate; and to leverage its unique expertise to ensure a secure supply of linguistic services to the Government.

Ensuring Best-Value Service

Despite dramatic cost pressures, there will be no price increases for 2005-06. As a Special Operating Agency subject to a full cost recovery regime, the Translation Bureau must provide its clients with value-added services if it hopes to remain relevant and viable. The Bureau has adopted an enterprise-wide service approach, thus providing federal organizations with turnkey service including on-site services and client-assigned translators tailored to the specific needs of each client.

The Treasury Board Secretariat confirmed the Bureau's permanent status as the sole employer of translators, interpreters and terminologists and the sole public service organization authorized to provide linguistic services within the federal government. As a result, the Bureau will be in a better position to fulfill its stewardship role of maintaining an optimal



Section II – Business Line Performance

capacity to satisfy the various linguistic requirements of Parliament and the Government.

The Bureau has adopted an integrated planning framework and leading edge management tools, including a balanced scorecard and an activity-based costing system to ensure sound management. This helped the Bureau to avoid increasing its prices despite upward price pressures.

Several initiatives were taken to improve service delivery to better meet clients' tight deadlines. A "pilot" 24 hours, 7 days a week translation service was so successful that it will be extended to all clients in 2005-06. Other initiatives included the purchase of techno-linguistic tools to more effectively process clients' work orders and service re-engineering measures to improve work processes.

The Bureau began the implementation of a La Relève plan for its Parliamentary units to support Parliament's capacity to operate in both official languages. Work on an accelerated development plan for interpreters was also completed. The plan will be implemented in 2005-06.

The Bureau has always maintained the highest standards of professional ethics. On the strength of that tradition, the Bureau developed an action plan for implementing the Department's Ten Point Integrity Plan and strengthened its already stringent contract monitoring system.

To carry out its mandate successfully, the Bureau needs an adequate supply of skilled managers for the future. To this end, the Bureau has developed a management succession program and a new on-going training program for current managers.

Effective Delivery of the Terminology Standardization Mandate

The Bureau is responsible for providing federal public servants with the tools they need to work better and communicate effectively with Canadians in both official languages.

Accordingly, the Bureau:

- Completed the pre-project phase in the development of the next generation of TERMIUM, a tool where federal departments and agencies will be able to store and consult their own specific terminologies;
- Updated the content of the *Language Nook of the Government of Canada* on a weekly basis so that users may find solutions to common language problems; and
- Launched two new English-language writing assistance tools, bringing to 15 the number of language assistance tools offered free of charge to federal public servants.

International Terminology Cooperation Projects

TB, in cooperation with the Agence intergouvernementale de la Francophonie, provided African terminologists with training on terminology practices and electronic terminology assistance tools. Four African countries are currently taking part in the exploratory phase of the project and others plan to join.

Another project involves using TERMIUM as an international tool for managing the Information Technology Vocabulary. A joint committee of the International Organization for Standardization (ISO) and the International Electrotechnical Commission (IEC) has given its approval in principle to this project.

The Bureau is sensitive to Canada's linguistic diversity and the need to reflect it. A terminology cooperation agreement was concluded with the Government of Nunavut to enhance the visibility of the Living Dictionary, *Asuilaak*, by maintaining a link to the dictionary on the Bureau's web site. At the request of the Northwest Territories, the Bureau developed a *Diamond Terminology* with support from Quebec, Ontario, Manitoba, and the Yukon and Nunavut territories.



Leveraging the Bureau's Unique Expertise

The Bureau worked closely with the Canadian language industry to help it face challenges posed by globalization, industry fragmentation and the looming shortage of specialized language professionals, threats that were brought to light by the Action Plan for Official Languages. The Bureau has begun to reorganize its buying practices to encourage a restructuring of the Canadian industry to promote the emergence of translation and interpretation firms that are larger, more competitive and more financially robust.

The Bureau employs student outreach measures to help build and maintain its capacity to provide Parliament and the Government with essential linguistic services for the future. The Bureau hosted 153 students as part of its co-operative education programs and its partnership program with universities. That brings to 1,063 the number of

young people who have received on-the-job training at the Bureau since 1999.

The Bureau helped to advance the Action Plan for Official Languages by supporting the Language Technologies Research Centre (LTRC), which is now commencing operations. As a founding member of the LTRC, the Bureau developed the Centre's web site, which it continues to maintain. It also helped prepare the memorandum of understanding between the founding partners, chaired the LTRC's scientific committee and concluded an agreement with the Université du Québec en Outaouais and the National Research Council for the use of TERMIUM's database for research and development purposes. Finally, the Bureau laid the foundations for a project to create a Language Portal for the Government of Canada that will provide all Canadians with web-based access to a vast collection of public linguistic resources.

Performance by Strategic Outcomes

In the table below, we identify the commitments made in our 2004-05 Report on Plans and Priorities, as well our performance against those commitments.

2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table	
2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Strategic Outcome #1 Quality Services	
Best value service to Houses of Parliament, the judiciary and other government organizations ensured.	100% of the sessions of both Houses of Parliament and their committees (946 sessions) covered: 5,090 interpretation events covered (conferences, missions and delegations).
Financial viability of the Bureau preserved.	Financial Surpluses: \$6.6 million at the end of the fiscal year.
Clients satisfied with services.	Satisfaction rate of clients aimed at 85%: • Interpretation services: 97% • Translation services: 87%
Strategic Outcome #2 Sound Stewardship	
Capacity of Parliament to function in both official languages.	Implementation of La Relève plan for Parliamentary Services: Begun as planned. Accelerated development for interpreters: Interpreter development program scheduled for fall 2005.



Section II –
Business Line Performance

2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table

2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Capacity maintained to effectively manage the translation function.	Sole employer status: Approved by Treasury Board. New integrated planning, management and reporting framework established: Program developed and in progress. Translation management advisory services in place: Conceptual framework developed; service in place and available to clients on request. Manager pre-qualification program in place: Program developed.
Consistent quality in communications within the public service and in communications issuing from government.	Regular update of linguistic tools: The <i>Language Nook</i> and <i>Le Coin linguistique</i> updated a total of 393 times. Number of hits on Translation Bureau's terminology sites: Total transactions (updates) in TERMIUM: 70,415 (53,529 in the official languages and 16,886 in Spanish and Portuguese). 517 million hits on TERMIUM.
Canada leads in terminology in the international arena.	Participated in 19 committees and fora (12 Canadian and 7 international).
Sound and ethical management foundation maintained.	Strengthened contract monitoring program: New contract monitoring program implemented; organizational restructuring carried out to ensure a greater separation of roles. Implement ethics program: Program implemented in its entirety.
Strengthened Canada's translation industry.	Volume of contracts worth \$200,000 or more: Contracts worth \$260,000 or more represented 19.8% as compared with a target of 20%. Shared training and development programs in partnership with universities, the industry and professional associations: Conceptual framework developed for shared training and development programs in partnership with universities, the industry and professional associations.



GOVERNMENT INFORMATION SERVICES

Business Line Overview

PWGSC's Government Information Services Branch (GISB) programs and services aim to enhance communications to Canadians and to ensure the delivery of quality common services for client departments. GISB, established on April 1, 2004, encompasses most of the programs and services from the former Communication Canada.

PWGSC contributes to *Results for Canadians* by offering citizen-centred single-window access to the Government of Canada with communications services such as:

- The 1 800 O-Canada toll-free line;
- The www.Canada.gc.ca website;
- The *Canada Gazette*;
- *Publishing and Depository Services*;
- The *Government publications* web site;
- Crown Copyright and Licensing;
- Government Marketing and Advertising; and
- The Government of Canada Exhibitions Program.

GISB provides communications and support services to federal departments and agencies, by:

- Coordinating advertising and public opinion research; providing electronic media sources and communications projects management;
- Providing access to government information at Publiservice.gc.ca –an intranet network to assist

Key Facts

- Last year, the Canada site received more than 52 million page requests and over 270,000 e-mail enquiries.
- Every day, between 3,000 and 5,000 pages are downloaded from the electronic version of the *Canada Gazette*, available in HTML format for persons with disabilities.
- Readers in 160 nations consult the *Canada Gazette*.
- GISB provides Canadians access to a range of web sites and online information:
 - 3.7 million web pages on legislation at canadagazette.gc.ca;
 - 2.5 million government e-documents at publications.gc.ca.
 - 34 million pages of career and other information for public servants at publiservice.gc.ca.
- GISB develops advertising and public opinion research management tools for client departments.

public servants to better serve the Government of Canada and citizens; and to Commnet, designed to meet the information, training needs and professional interests of Government of Canada communicators; and

- Providing leadership through activities to strengthen the knowledge base within the communications community such as training seminars, information sessions and advisory services.

Satisfying the government information needs of Canadians...

- Our bilingual information centre, 1-800 O-Canada, has been rated as 'world-class' for 3 consecutive years. Officers answered over 1 million calls in 2004-05; the average call was over 4 minutes long.
- Our information officers can refer to a comprehensive database of information on over 4,000 programs and services to answer your questions directly.
- 1 800 O-Canada is accessible toll free Monday to Friday, 8:00 a.m. to 8:00 p.m. (local time) from anywhere in Canada. The service is also accessible in over 60 countries around the world via country-specific toll free numbers.



GOVERNMENT INFORMATION SERVICES

Net Expenditures 2004-2005

(in millions of dollars)

	Planned Spending	Total Authorities	Actual
• Operating and Statutory Votes			
Gross Expenditures	93.8	71.2	58.3
Less: Respendable Revenue	21.4	9.3	9.3
BUSINESS LINE TOTAL	72.4	61.9	49.0
Totals may not add up due to rounding.			
FULL-TIME EQUIVALENTS	401	401	265
The variance between the total authorities and the total actual spending is due in part to the application of a frozen allotment, to the impact of the government-imposed Wage Cap and delayed staffing and the impact on the business caused by the transition of the branch into PWGSC.			

Performance Overview

GISB's key goals for 2004-05 were the consolidation and integration of communications related programs and services into PWGSC, and the development of long-term funding plans and new policies, processes and tools to enhance stewardship.

GISB reviewed the integration of communications related programs into PWGSC. The review, conducted by Consulting and Audit Canada, identified key priorities, their targets and performance indicators for the new Program Activity Architecture for the 2005-06 Report on Plans and Priorities.

A permanent budget increase was obtained to stabilize funding for the Canada Gazette Directorate, thereby reducing risks to the program's long-term integrity. Funding was used to re-design the *Canada Gazette* web site and document procedures for business resumption and HR succession planning.

Advertising Renewal

On December 13, 2003, the Government announced it would terminate the Sponsorship Program and disband Communication Canada by the end of 2003-04. A moratorium on advertising was put into effect while PWGSC focused on managing

organizational changes and took steps to respond to recommendations of the Auditor General respecting increased transparency and enhanced management of advertising practices and public opinion research.

The following measures were implemented:

- A new competitive procurement process for advertising agency selection;
- Post-contract award quality assurance reviews on all advertising contracts;
- Posting of all contracts for advertising, public opinion research and media placement on the Contracts Canada web site;
- A contract award to a new Agency of Record to act as media placement agency on behalf of the Government of Canada; that is subject to audit and performance review,
- Establishment of labour-based hourly remuneration standards;
- An electronic advertising management information system (AdMIS) designed for tracking and managing government-wide advertising projects;
- An advertising documentation standard for project files along with an advertising e-Handbook to assist departments with government advertising process; and
- 14 ethics officers to deliver mandatory ethics training for all new employees and managers; and



- Information sessions by PWGSC across the country on advertising processes and procedures.

Information concerning reports on Public Opinion Research or Advertising may be found on PWGSC's web site.

Communicating with Official Language Minority and Ethno-cultural Communities

The new contract with the Agency of Record, which makes all media buys on behalf of the Government, includes a clause stipulating that media buys must comply with the Official Languages Act. Contract terms require compliance with the *Official Languages Act* for all advertising agencies working with departments. A tracking system was introduced in June 2004 that enables the government to monitor and report on the purchase of media buys in the official language minority media across Canada.

Additional measures were taken to improve Government of Canada communications with official language minority and ethno-cultural communities:

- The Agency of Record is now required to update the Government's lists of official language minority and ethno-cultural media to better support departments in their media planning.
- Government-wide information sessions were held on how departments can effectively use official language minority and ethno-cultural media.
- A national information and dialogue session on government advertising for ethno-cultural media was held in Toronto in February 2005.
- Government media plans were reviewed to verify compliance with the *Official Languages Act* and other government policies; and
- Proactive efforts were made to better understand information needs of official language minority and ethno-cultural communities through regular meetings with representative associations.

Building Capacity and Sharing Expertise

In addition to sharing expertise and best practices in such business areas as services marketing, advertising, public opinion research and exhibitions, GISB offered advertising information sessions to more than 500 public servants, and provided the Advertising Orientation Guide and e-learning tools to communications officers across government.

The Research Information Management System (RIMS) was implemented and the Advertising Management Information System (AdMIS) became fully operational on April 1, 2005. These are e-project management tools and databases, designed to assist communications managers in following sound project management and file documentation practices.

To further develop competencies of government communications specialists, GISB published *An Orientation Guide: Public Opinion Research in the Government of Canada*, the 2003-2004 *Public Opinion Research Annual Report* and the *Research Corner Newsletter* (introduced in July 2004, to highlight new practices, government-industry initiatives, and recent projects).



**Access to
Government in the
Palm of your Hand**



Section II – Business Line Performance

Delivering Quality Services

PWGSC strives to consistently deliver efficient and quality, client-oriented services. During 2004-05, key programs and services were reviewed for efficiency and transparency. Our surveys found that Canadians value having free access to the world's top rated e-Government services (Canada was ranked #1 in e-government in the last 4 consecutive annual surveys conducted by Accenture), and world-class telephone enquiry services (as rated by Service Quality Measurement Group (SQM)). More than 80% of respondents were satisfied with Government

of Canada telephone services. Over the last year, the volume of material downloaded from Government of Canada web sites has increased by as much as 2000%.

GISB worked on improving performance measures related to quality of services. A new Client Satisfaction Survey was designed and implemented in Public Opinion Research, which will help establish baseline data for on-going performance measurement.

Serving Canadians

In 2004-05, the Canada Pavilion reached 600,000 Canadians in events held across Canada. The Exhibitions Program provides Canadians value-added access to a variety of material promoting government of Canada programs, services and access channels. 91% of Canada Pavilion visitors surveyed stated the Pavilion visit helped them better understand the services available; 86% support the idea; 90% think exhibitions are a good way of reaching them.

Performance by Strategic Outcomes

In the table below, we identify the commitments made in our 2004-05 Report on Plans and Priorities, as well our performance against those commitments.

2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table	
2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Strategic Outcome #1 Quality Services	
Efficient use of access channels/e-Services.	Canada Web site annual client-satisfaction survey level: Benchmark set for the <i>Canada.gc.ca</i> web site survey to be done in 2005-06. The Canada Site received over 270,000 e-mail messages, an increase of 94% over 2003-2004; the site received over 52,000,000 page requests.



2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table

2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
	Enhancements made to the <i>Publiservice</i> site, such as the Statement of Qualifications Builder Tool, and the Rating Guide Builder Tool. Canada is the only country in the world to give official status to the PDF version of its official journal, the <i>Canada Gazette</i>. Over 3,000 new e-documents (9% increase since 2003-04) and 14,000 new publication titles added to the E-bookstore database. The <i>Publications.gc.ca</i> web site has seen an increase of over 57% in visits by the general public and the Depository Services web site has experienced an 18% growth. Grouping government departments' participation through the Canada Pavilion reduced cost per visitor by 10% in the Exhibitions Program. Acquisition of a government-wide right of access to electronic media sources generated a saving of \$14,000,000.
Canadians satisfied with access channels and the information they receive from the GoC.	1 800 O-Canada and Canada Web site annual client-satisfaction survey and ongoing evaluations: 1 800 O-Canada's preliminary client survey showed that 83% of callers were very satisfied with the service.
Communication programs reviewed and programs integrated within PWGSC.	Review of programs in consultation with clients and stakeholders. Integration strategy for all areas of communication activities: Cabinet Committee's directed review of GISB communication related programs implemented. Major reforms to <u>advertising practices</u> implemented to address findings of audits and reviews. A project management charter was established to manage the transition into PWGSC; transition was substantially completed.
Institutions of the Government of Canada more visible and accessible to the public.	Campaign testing: Evaluation of the E-services pilot campaign found that 67% of respondents who recall ads about e-Services are more likely to use the Internet for government services. Traffic for the "Canada Benefits" home page increased by 34% and traffic increased by 93% for the seniors' client group.
Enhanced perception by Canadians about Government of Canada coherence and value for money for exhibitions and advertising campaigns.	Establish performance targets in accordance with the AG's recommendations and implementation action plan: As of July 1st, 2005, 5,574 copies of <i>Guide to Services for Seniors</i> and 6,280 copies of <i>Guide to Services for Children</i> have been distributed by 1 800 O-Canada. GISB conducted consultations with representatives of the <i>Official Language minority and ethno-cultural media</i>
Coordinated government-wide communications.	In accordance with new advertising and public opinion



**Section II –
Business Line Performance**

2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table

2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
	research management framework, Government of Canada Communications Policy and Procedures and Auditor General report recommendation were implemented including: - Introduction of electronic project management databases for use by all departments and agencies in conducting POR / Advertising. - Creation of an advertising community of practice to provide opportunities for public servants to develop their advertising skills and knowledge. - Development of documentation guidelines for departments and agencies to assist in managing their advertising and research initiatives. - Publication of guides for departments, i.e. the e-Handbook on Advertising and the Orientation Guide to Public Opinion Research. - Organization of information sessions for government communicators on the requirements of the <i>Official Languages Act</i> in government advertising, on the usage of ethno-cultural media in government advertising. - On-going community of practice meetings to discuss POR related topics.
Strategic Outcome #2 Sound Stewardship	
Sound stewardship and increased transparency and accountability in advertising and public opinion research related matters and all other programs	Develop Results-based Management and Accountability Framework (RMAF), knowledge platforms and performance targets for all programs by April 2005: Draft RMAFs were developed in 2004-05 for the Public Opinion Research and Advertising. The other programs and services will develop their RMAFs once the Service Canada transfers are complete in 2005-06. The Canada Gazette Directorate completed a full review of their Threat & Risk Assessment in 2004-05. GISB conducted a file review of the Agency of Record transactions.



OPERATIONAL SUPPORT

Business Line Overview

The Operational Support (OS) business line promotes efficient and cost-effective program delivery throughout PWGSC by providing key support services that include internal audit, evaluation and ethics, information technology, policy and planning, communications, security, finance and administration, human resources, as well as other related services.

OS provides leadership in PWGSC's on-going efforts to help shape the Department's strategic initiatives such as *The Way Forward*, ensure ethical behaviour, integrity and transparency in its business dealings, as well as providing essential support services to the Department's other business lines.

We provide support to the Minister, Deputy Minister, Associate Deputy Minister, Assistant Deputy Ministers and Chief Executive Officers in their dealings with Cabinet, Parliament, central agencies, other levels of government and other organizations.

We set strategic priorities and develop tools for sound, integrated management practices. We are committed to making a significant contribution toward ensuring that the principles of sustainable development are reflected in all aspects of our internal operations. Our efforts focus on a number of critical responsibilities. Most important among these tools is the Department's internal control framework.

We manage PWGSC's internal audit, evaluation and ethics functions to provide management information and independent advice on business performance and management control systems. We are the lead for the highly regarded departmental ethics program and are committed to its on-going development and improvement. We also provide a means of investigating and reporting allegations of wrongdoing.

Key Facts

- Supports the management of departmental expenditures in excess of \$4 billion dollars each year.
- Supports the management of a workforce of about 13,000 people.
- Led the PWGSC "Way Forward" agenda which received strong endorsement from key stakeholders.
- Our ethics program is recognized by the Conference Board as a "best practice in Canada."
- The PWGSC Financial Management Framework has received the support of the Office of the Comptroller General.

We are the Department's financial managers. We provide a comprehensive range of financial services to branches and Special Operating Agencies across the Department.

We are the Department's communicators. We strive to make Canadians aware of the positive difference that PWGSC makes in their lives. We also have on-going communication with Parliamentarians and the media so that the information needs of Canadians are met.

We ensure that we hire the right people when and where they are needed, provide learning and development opportunities for all employees and are committed to a work place where employees are valued and respected.

We ensure that the workplace is safe and secure and that we are prepared to respond quickly to any emergency.

We are responsible for PWGSC's office automation infrastructure. We manage and are custodians of corporate information and provide telecommunication and information technology services to PWGSC employees.



OPERATIONAL SUPPORT

Net Expenditures 2004-2005

(in millions of dollars)

	Planned Spending	Total Authorities	Actual
IM/IT - DEPARTMENTAL OPERATIONS			
SERVICE LINE			
• Operating and Statutory Votes			
Gross Expenditures	197.8	242.8	244.0
Less: Respendable Revenue	64.4	104.5	104.5
Net Expenditures	133.4	138.3	139.5
CORPORATE MANAGEMENT SERVICE LINE			
• Operating and Statutory Votes			
Gross Expenditures	138.8	190.8	177.3
Less: Respendable Revenue	34.6	76.4	76.4
Net Expenditures	104.2	114.4	100.9
BUSINESS LINE TOTAL	237.6	252.7	240.4
<i>Totals may not add up due to rounding.</i>			
FULL-TIME EQUIVALENTS	2,689	2,689	2,565
The variance in the IM/IT service line between the total authorities and the actual spending is due to \$2.1million of corporate salary costs such as vacation credits payable upon termination of employment with the Public Service, severance pay and parental benefits. Aside from this, the variance is mostly due to contracts negotiated at lower costs.			
The variance between total authorities and actual spending in Corporate Management is mainly due to delays in staffing, postponed projects and activities as well as a directed lapse of Justice Canada legal expenses. This variance is also attributable to lower than estimated legal service fees related to the Commission of Inquiry into Sponsorship and Advertising (Gomery Commission).			

Performance Overview

In 2004-05, the Operational Support business line made significant progress in the area of finance through our new financial management framework, in human resources with the implementation of the *Public Service Modernization Act*, in IM/IT as a result of the approval of our Strategic IM/IT Governance Framework and in our already well recognized ethics program with the implementation of the Ten Point Integrity Plan and the appointment of ethics officers in every Branch/SOA and regional office of PWGSC.

Nearly two years have passed since we began transforming PWGSC. The first phase of this transformation, a departmental realignment, saw an

accountability structure that has been clarified and strengthened.

Given the importance of delivering both our on-going operations and *The Way Forward* initiatives, the Department took steps, such as the segregation of

PWGSC's Values and Ethics Programs Praised by AG

"PWGSC and National Defence are responsible for major government procurements. We found in October 2000 that they had the most comprehensive values and ethics programs, and they still do."

Auditor General's Report – November, 2003



transformation and operational duties at the most senior level of the organization, to ensure focused attention to both objectives. Our internal control framework received special attention, for the third year in a row, with the specific aim to build public trust and confidence in departmental operations. Specifically, the last year has seen substantial improvements in several areas:

- Strategic Planning - We have put in place a strong framework for business planning, creating linkages between business plans, strategic objectives and priorities, HR management, IM/IT, finance and risk management.
- Integrated Risk Management Framework - Risk profiles have been developed at the Departmental and Branch/SOA levels with corresponding mitigation strategies updated on a quarterly basis.
- Heightened Employee Awareness - All employees have been made aware of the importance of contracting rules and regulations and financial probity.
- A Strong Ethics Program - There is an Ethics Directorate, regular ethics awareness sessions and a Ten Point Integrity Plan in place.
- Internal Audits are risk-based, involving risk assessments and mitigation strategies.
- Procurement Activities - Since the Department acts as its own client on procurement activities, control activities have been put into place to assure a strict separation of duties between program management and contracting activity.
- For expenditures of \$25,000 or more - Program managers cannot exercise expenditure initiation and contracting authorities on the same transaction.
- A new Financial Management Framework - adopted to enhance financial management transparency and accountability. In addition, we conducted an A-Base review of our financial structure that will help the Department better analyze its cost structure and provide for improved decision-making for resource allocation.

In addition, we have made noteworthy progress in the area of Quality Assurance to ensure that PWGSC has a rigorous management approach consistent with both the Management Accountability Framework and the Integrated Risk Management Framework.

In terms of IM/IT, we have introduced measures to assist business lines in examining and eliminating low value computer applications. We also enhanced our asset management practices to save money in the procurement and operation of desktop computers and we developed department-wide IM/IT strategies to better prioritize and manage our investments.

On the HR front, the Department met all of the readiness criteria for the coming into force of the new *Labour Relations Act* and amended *Financial Administration Act*. As we continue the transformation associated with *The Way Forward*, we've conducted an analysis of our workforce, which did not reveal an acceleration of departures in critical skills areas, but did identify a need for new skills to support this key initiative. We will pursue this aggressively through initiatives such as the Policy Leaders Program and targeted external recruitment.

The Department has, and will continue to, focus on recruitment and learning activities and will take full advantage of the opportunities presented by the *Public Service Modernization Act*. Building on past successes, a new Employment Equity plan for 2005-08 was put into effect. We also provided leadership in increasing the Department's linguistic capacity by, for example, delivering special language training for feeder group employees.

We have also fundamentally transformed our department's communications. We developed and implemented a proactive Outreach Program for the media and Parliamentarians. We have launched a web site for Parliamentarians and a series of presentations in collaboration with the Library of Parliament. To ensure effective communication of *The Way Forward* initiative and our role in Budget 2005, we've developed and implemented corporate



Section II – Business Line Performance

and business line communications strategies. We also developed new web sites and other e-materials, conducted Town Hall meetings in support of employee engagement in *The Way Forward* and

focused on the transformation of the Department with a proactive media relations program.

Performance by Strategic Outcomes

In the table below, we identify the commitments made in our 2004-05 Report on Plans and Priorities, as well our performance against those commitments.

2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table	
2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Strategic Outcome #3 Sound Management	
Support for the transformation of PWGSC.	Interim Intergovernmental Cooperation Strategy completed: Major revisions of the IC Strategy will be required as a result of government-wide shifts in priorities, <i>The Way Forward</i> initiative, and Canada's new International Policy Statement.
Integrated management practices.	Implement the Integrated Management Framework (IMF): The IMF is progressing at a faster pace than anticipated. An Executive Dashboard provides senior management with corporate performance information from a single source. An Integrated Risk Management (IRM) Policy was approved.
Human resources management / strong labour relations maintained.	Develop strategy for HR Modernization (Staffing, Learning, Labour Relations): All requirements have been met for the new <i>Public Service Labour Relations Act</i> and the amended <i>Financial Administration Act</i> . Significant progress was made towards coming into force of the <i>Public Service Modernization Act</i> in 2005-06. A learning strategy for PSMA implementation is in place.
Credibility built through enhanced communication with Canadians, central agencies and Parliamentarians.	Strategy to improve relations with Parliamentarians: Launched an Outreach Program for Parliamentarians, including an MP web site, with more than 1,800 page requests on the site. Proactive media relations program was introduced. Offered a series of presentations in collaboration with the Library of Parliament. Reconstruct Internet and Intranet Sites: Began the update/improvements to the Internet and Intranet sites.
Leadership for strengthening the ethical underpinning of the department.	Implement the Integrity Plan: Ten Point Integrity Plan developed and progress is proceeding on all action items. Robust ethics infrastructure in place: Ethics Officers appointed in Regions and Branches.
Comprehensive risk based Internal Audit Plan.	Internal Audit Plan is risk based and completed audits tracked: Strategy for follow up audits of high risk areas includes: Internal Audit plan based on departmental risks and priorities and follow-up audits of high-risk areas. Periodic reporting of the implementation of management actions to the audit committee.



2004/05 Integrated Planning and Performance Reporting Table	
2004/05 RPP	2004/05 DPR
Priorities/Results	Actual Results
Governance Framework for PWGSC IM/IT investment.	IM/IT Strategies and implementation plans, communications and governance framework for PWGSC IM/IT investment: Strategic IM/IT Framework approved and initial phase of an IM/IT governance framework formally established. PWGSC asset ownership and accountability framework: Completed a total-cost-of-ownership study of desktop computing and developed an action plan to reduce computer costs. A sustainable funding model for IT services: Funding options examined for the establishment of a rationalized process for paying the desktop infrastructure costs.
Cost-effective information management and technology services to optimize performance and operational excellence for business lines.	Provide mainframe services to PWGSC at 99.77% of availability: Final result of 99.99% performance. Provide IT architecture and information technology security services to PWGSC operations: Renewed vision of PWGSC Enterprise Architecture was developed, presented and adopted in principle. Due to funding pressures, the IT standards Framework was not completed. Some instances of viruses were reported in the PWGSC environment; however, there were no major system intrusions and no network service interruptions.
Better information for reviews and decision-making.	Complete A-base review: Completed.
Enhanced financial management framework (improved financial policies and systems including increased clarity of financial roles and accountabilities, and better availability and use of financial information).	Complete development of framework: The newly adopted Financial Management Framework enhances financial management transparency and accountability. Implementation of the Framework is currently underway and will be completed by March 2006.



DETAILED PERFORMANCE REPORTS

This section provides more detailed information on the financial and operation performance of the Department. The tables and charts have been prepared in accordance with the Treasury Board guidelines. The financial information appearing in the tables below is in accordance with the Main Estimates, Supplementary Estimates and the Public Accounts:

Table 1 -	Financial Performance Overview
Table 2	Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
Table 3 -	Comparison of Total Planned to Actual Spending
Table 4 -	Summary of Voted Appropriations
Table 5 -	Net Cost of Program
Table 6 -	Contingent Liabilities
Table 7 -	Loans, Investments and Advances
Table 8 -	Respendable and Non-Respendable Revenues
Table 9.1 -	Real Property Services Revolving Fund
Table 9.2 -	Real Property Disposition Revolving Fund
Table 9.3 -	Defence Production Revolving Fund
Table 9.4 -	Optional Services Revolving Fund
Table 9.5 -	Telecommunications and Informatics Common Services Revolving Fund
Table 9.6 -	Consulting and Audit Canada Revolving Fund
Table 9.7 -	Translation Bureau Revolving Fund
Table 10 -	2004-05 User Fee Reporting
Table 11 -	Details on Project Spending
Table 12 -	Transfer Payments by Business Line



Financial Table 1: Financial Performance Overview

The following explains the significant changes between planned spending, total authorities and actual spending in the Department for 2004-05.

	<i>(in millions of dollars)</i>
PLANNED SPENDING	\$2,736.8
Capital Expenditures	(136.8)
Government On-Line	62.7
Operating Budget Carry Forward	36.7
Other Real Property Expenditures	20.4
Accommodation Expenditures	(20.3)
Reprofilings of Shared Travel Services Initiative (STSI)	(18.1)
Government-wide Reallocation Initiative	(8.0)
Collective Bargaining	7.4
Government Information Services	(10.5)
Access to TICS Revolving Funds Accumulated Surplus in Support of ITSB Transformation	5.7
RDIMS Government-wide Licence	(4.0)
Other Authorities	2.8
TOTAL AUTHORITIES	\$2,674.8
Conversion Factor	49.3
Capital Lapse	44.0
Operating Budget Lapse	39.7
Special Purpose Allotments Budget Lapse	124.5
Other Adjustments	21.3
ACTUAL SPENDING	\$2,396.0

In 2004-05 the Department managed, within its approved spending authorities, to deliver quality services and pursue efficiencies in all its operations.

The variance between total authorities and actual spending in the Votes is due to delays in staffing, project slippage, lower than anticipated project costs as well as funding received late in the year. This variance is also explained by a directed lapse to advance the Expenditure Review Committee's projected savings and a forced lapse to cover for Employee Benefit Plans and Health Care costs in the Federal Accommodation and Holdings Special Purpose Allotment.

Five of the six revolving funds broke even or made profits in 2004-05, with the exception of the Real Property Disposition Revolving Fund which fell short of achieving its target profit. All Funds with personnel costs had higher surpluses than forecasted in part because of the year-end confirmation by TBS that the effective annual EBP rates were lower than planned.



Section III - Detailed Performance Reports

Financial Table 2: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

This table provides an historical perspective on how resources are used by the Department

(in millions of dollars)

PROGRAM	2004-2005					
	Actual 2002-03	Actual 2003-04	Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual
GOVERNMENT SERVICES						
Real Property Services						
<i>Federal Accommodation and Holdings Services</i>	1,755.3	1,624.2	1,817.4	2,004.0	1,867.3	1,642.4
Real Property Services Revolving Fund	-	-	-	-	-	-
Real Property Disposition Revolving Fund	(12.3)	(14.9)	(11.9)	(11.9)	(11.9)	(7.4)
	1,743.0	1,609.3	1,805.5	1,992.1	1,855.4	1,635.0
Supply Operations Service						
Vote	133.2	149.7	161.0	164.0	158.8	157.1
Optional Services Revolving Fund	1.1	(5.0)	-	-	-	(4.7)
	134.3	144.7	161.0	164.0	158.8	152.4
Receiver General	99.5	95.1	105.1	105.1	111.0	111.3
Public Service Compensation	33.4	31.2	25.6	29.2	29.1	28.8
Telecommunications and Informatics Common Services (TICS)						
Vote	104.9	161.9	28.2	88.5	148.7	142.0
TICS Revolving Fund	(1.0)	(5.1)	-	-	5.7	(3.9)
	103.9	156.8	28.2	88.5	154.4	138.1
Consulting and Audit Canada (CAC)						
CAC Revolving Fund	(0.3)	(3.8)	(1.1)	(1.1)	(1.1)	(3.4)
Translation Bureau						
Vote	49.6	50.8	49.0	49.0	52.6	51.0
Translation Bureau Revolving Fund	(2.0)	30.6	-	-	-	(6.6)
	47.6	81.4	49.0	49.0	52.6	44.4
Government Information Services (Note 1)	-	-	-	72.4	61.9	49.0
Operational Support						
<i>IM/IT - Departmental Operations</i>	162.4	141.9	133.4	133.4	138.3	139.5
<i>Corporate Management</i>	99.1	90.0	104.2	104.2	114.4	100.9
	261.5	231.9	237.6	237.6	252.7	240.4
TOTAL	2,422.9	2,346.6	2,410.9	2,736.8	2,674.8	2,396.0
Less: Non-Respendable revenue	35.7	51.1	23.1	23.1	62.8	62.8
Plus: Costs of services received without charge	47.8	51.0	39.0	39.0	39.0	55.6
NET COST OF DEPARTMENT	2,435.0	2,346.5	2,426.8	2,752.7	2,651.0	2,398.8
FULL-TIME EQUIVALENTS	13,709	13,963	13,153	13,153	13,264	12,510

Totals may not add up due to rounding

Note 1: The 2002-03 and 2003-04 actuals do not include the activities of Government Information Services. These activities were reported under the former Communication Canada and were transferred to PWGSC effective April 1, 2004 only.



Section III - Detailed Performance Reports

Financial Table 2: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

This table provides an historical perspective on how resources are used by the Department.

(in millions of dollars)

PROGRAM Business Line Service Line	2004-2005					
	Actual 2002-03	Actual 2003-04	Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual
GOVERNMENT SERVICES						
Real Property Services						
Federal Accommodation and Holdings						
Vote	1,755.3	1,621.2	1,317.4	1,000.0	2,300.0	1,642.4
Real Property Services Resolving Fund						
Real Property Corporation Resolving Fund	(12.5)	(14.8)	(13.8)	(11.5)	(11.5)	(7.4)
	1,742.8	1,606.4	1,303.6	988.5	2,288.5	1,635.0
Supply Operations Service						
Vote	188.2	189.7	187.0	163.0	145.0	157.1
Operational Services Resolving Fund	2.0	(6.0)				(4.7)
	190.2	183.7	187.0	163.0	145.0	152.4
Receiver General						
Vote	107.0	98.1	100.0	105.1	111.0	111.3
Public Service Compensation						
Vote	28.4	28.2	25.0	24.0	24.0	28.8
Telecommunications and Informatics Common Services (TICS)						
Vote	104.2	101.9	2.0		(40.0)	142.0
TICS Resolving Fund	(1.0)	(3.0)				(3.9)
	103.2	98.9	2.0		(40.0)	138.1
Consulting and Audit Canada (CAC)						
CAC Resolving Fund	10.0	(13.0)	(1.0)	(3.0)	0.0	(3.4)
Translation Bureau						
Vote	49.0	48.0	49.0	13.0	0.0	51.0
Translation Bureau Resolving Fund	(1.0)	(1.0)				(6.6)
	48.0	47.0	49.0	13.0	0.0	44.4
Government Information Services ^(Note 1)						
Vote				49.0	0.0	49.0
Operational Support						
IMT - Departmental Operations	(6.4)	61.3	(3.8)	152.4	0.0	139.5
Corporate Management	(8.3)	(8.0)	(4.2)	76.1	(32.2)	100.9
	(14.7)	53.3	(7.9)	228.5	(32.2)	240.4
TOTAL	2,422.9	2,346.6	2,410.8	2,736.7	2,674.8	2,396.0
Less: Non-Respectable revenue	(6.7)	(1.1)	(2.4)	(8.1)	0.0	62.8
Plus: Costs of services received without charge	(37.5)	(11.0)	(25.0)	(50.0)	(50.0)	55.6
NET COST OF DEPARTMENT	2,415.0	2,346.5	2,426.8	2,736.7	2,654.8	2,388.8
FULL-TIME EQUIVALENTS	13,709	13,063	13,153	13,153	13,204	12,610

Totals may not add due to rounding.

Note 1: The 2002-03 and 2003-04 actuals do not include the accounts of the former Department of Health. These accounts were transferred to Health Canada in 2003-04.



Financial Table 3: Comparison of Total Planned to Actual Spending

This table explains the way resources are used by the Department

(in millions of dollars)

PROGRAM	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Business Line						
Service Line						
GOVERNMENT SERVICES						
Real Property Services						
<i>Federal Accommodation and Holdings</i>						
• Main Estimates	1,762.1	304.8	5.8	2,092.7	275.3	1,817.4
• Planned Spending	1,800.7	472.8	5.8	2,279.3	275.3	2,004.0
• Authorities	1,987.1	336.0	0.6	2,323.7	456.4	1,867.3
• Actual Spending	1,805.4	292.0	1.4	2,098.8	456.4	1,642.4
<i>Services</i>						
<i>- Real Property Services Revolving Fund</i>						
• Main Estimates	837.2	-	-	837.2	837.2	-
• Planned Spending	837.2	-	-	837.2	837.2	-
• Authorities	837.2	-	-	837.2	837.2	-
• Actual Spending	786.5	-	-	786.5	786.5	-
<i>- Real Property Disposition Revolving Fund</i>						
• Main Estimates	3.2	-	-	3.2	15.1	(11.9)
• Planned Spending	3.2	-	-	3.2	15.1	(11.9)
• Authorities	3.2	-	-	3.2	15.1	(11.9)
• Actual Spending	1.9	-	-	1.9	9.3	(7.4)
Total Real Property Services						
• Main Estimates	2,622.5	304.8	5.8	2,933.1	1,127.8	1,805.3
• Planned Spending	2,641.1	472.8	5.8	3,119.7	1,127.8	1,991.9
• Authorities	2,927.5	336.0	0.6	3,164.1	1,308.7	1,855.4
• Actual Spending	2,593.8	292.0	1.4	2,887.2	1,252.2	1,635.0
Supply Operations Service						
<i>- Vote</i>						
• Main Estimates	191.0	-	-	191.0	30.0	161.0
• Planned Spending	194.0	-	-	194.0	30.0	164.0
• Authorities	203.4	-	-	203.4	44.6	158.8
• Actual Spending	201.7	-	-	201.7	44.6	157.1
<i>- Optional Services Revolving Fund</i>						
• Main Estimates	110.5	-	-	110.5	110.5	-
• Planned Spending	110.5	-	-	110.5	110.5	-
• Authorities	110.5	-	-	110.5	110.5	-
• Actual Spending	78.0	-	-	78.0	82.7	(4.7)
Total Supply Operations Service						
• Main Estimates	301.5	-	-	301.5	140.5	161.0
• Planned Spending	304.5	-	-	304.5	140.5	164.0
• Authorities	313.9	-	-	313.9	155.1	158.8
• Actual Spending	279.7	-	-	279.7	127.3	152.4



Section III - Detailed Performance Reports

Financial Table 3: Comparison of Total Planned to Actual Spending (cont'd)

(in millions of dollars)

PROGRAM	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Business Line Service Line						
GOVERNMENT SERVICES						
Receiver General						
• Main Estimates	123.1	-	-	123.1	19.0	106.1
• Planned Spending	123.1	-	-	123.1	19.0	106.1
• Authorities	127.3	-	-	127.3	16.3	111.0
• Actual Spending	127.6	-	-	127.6	16.3	111.3
Public Service Compensation						
• Main Estimates	56.4	-	-	56.4	30.9	26.6
• Planned Spending	60.0	-	-	60.0	30.9	29.2
• Authorities	76.8	-	-	76.8	47.7	29.1
• Actual Spending	76.6	-	-	76.6	47.7	29.9
Telecommunications and Informatics						
Common Services (TICS)						
- Vote						
• Main Estimates	58.7	-	-	58.7	30.5	28.2
• Planned Spending	119.0	-	-	119.0	30.5	88.5
• Authorities	219.3	-	-	219.3	70.6	148.7
• Actual Spending	212.6	-	-	212.6	70.6	142.0
- TICS Revolving Fund						
• Main Estimates	131.0	-	-	131.0	131.0	-
• Planned Spending	131.0	-	-	131.0	131.0	-
• Authorities	136.7	-	-	136.7	131.0	5.7
• Actual Spending	125.8	-	-	125.8	129.7	(3.9)
Total TICS						
• Main Estimates	189.7	-	-	189.7	161.5	29.2
• Planned Spending	250.0	-	-	250.0	161.5	89.5
• Authorities	356.0	-	-	356.0	201.6	154.4
• Actual Spending	338.4	-	-	338.4	200.3	138.1
Consulting and Audit Canada						
• Main Estimates	98.9	-	-	98.9	100.0	(1.1)
• Planned Spending	98.9	-	-	98.9	100.0	(1.1)
• Authorities	98.9	-	-	98.9	100.0	(1.1)
• Actual Spending	121.2	-	-	121.2	124.6	(3.4)



Financial Table 3: Comparison of Total Planned to Actual Spending

This table compares the way we've actually spent money with the way we planned to spend it.

(in millions of dollars)

PROGRAM	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Responsible Revenues	Total Net Expenditures
Business Line						
Service Line						
GOVERNMENT SERVICES						
Real Property Services						
<i>Hydrographic Commission and Harbour</i>						
• Main Estimates	1,000.0	162.5	8.1	1,170.6	100.0	1,070.6
• Planned Spending	1,000.0	472.5	8.1	1,480.6	100.0	1,380.6
• Authorities	1,000.0	162.5	8.1	1,170.6	100.0	1,070.6
• Actual Spending	1,000.0	226.5	5.4	1,231.9	100.0	1,131.9
<i>Marine</i>						
<i>Real Property Services - Harbour</i>						
• Main Estimates	1,000.0	-	-	1,000.0	100.0	900.0
• Planned Spending	1,000.0	-	-	1,000.0	100.0	900.0
• Authorities	1,000.0	-	-	1,000.0	100.0	900.0
• Actual Spending	1,000.0	-	-	1,000.0	100.0	900.0
<i>Real Property Services - Harbour</i>						
• Main Estimates	1.0	-	-	1.0	1.0	0.0
• Planned Spending	1.0	-	-	1.0	1.0	0.0
• Authorities	1.0	-	-	1.0	1.0	0.0
• Actual Spending	1.0	-	-	1.0	1.0	0.0
Total Real Property Services	2,622.5	304.8	5.8	2,933.1	1,127.6	1,805.5
• Main Estimates	2,622.5	304.8	5.8	3,119.7	1,127.6	1,992.1
• Planned Spending	2,641.1	472.8	5.8	3,119.7	1,127.6	1,992.1
• Authorities	2,627.5	336.0	5.8	3,164.1	1,306.7	1,857.4
• Actual Spending	2,593.8	292.0	1.4	2,887.2	1,252.2	1,635.0
Supply Operations Service						
<i>Hydrographic Commission and Harbour</i>						
• Main Estimates	301.5	-	-	301.5	140.5	161.0
• Planned Spending	304.5	-	-	304.5	140.5	164.0
• Authorities	313.9	-	-	313.9	155.1	158.8
• Actual Spending	279.7	-	-	279.7	127.3	152.4
<i>Marine</i>						
<i>Real Property Services - Harbour</i>						
• Main Estimates	11.4	-	-	11.4	11.4	0.0
• Planned Spending	11.4	-	-	11.4	11.4	0.0
• Authorities	11.4	-	-	11.4	11.4	0.0
• Actual Spending	11.4	-	-	11.4	11.4	0.0
<i>Real Property Services - Harbour</i>						
• Main Estimates	1.0	-	-	1.0	1.0	0.0
• Planned Spending	1.0	-	-	1.0	1.0	0.0
• Authorities	1.0	-	-	1.0	1.0	0.0
• Actual Spending	1.0	-	-	1.0	1.0	0.0
Total Supply Operations Service	301.5	-	-	301.5	140.5	161.0
• Main Estimates	304.5	-	-	304.5	140.5	164.0
• Planned Spending	313.9	-	-	313.9	155.1	158.8
• Actual Spending	279.7	-	-	279.7	127.3	152.4



Section III - Detailed Performance Reports

Financial Table 3: Comparison of Total Planned to Actual Spending (cont'd)

(in millions of dollars)

PROGRAM				Less:		
Business Line	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Responsible Revenues	Total Net Expenditures
Service Line						
GOVERNMENT SERVICES						
Receiver General						
• Main Estimates	123.1	-	-	123.1	18.0	105.1
• Planned Spending	123.1	-	-	123.1	18.0	105.1
• Authorities	127.3	-	-	127.3	16.3	111.0
• Actual Spending	127.6	-	-	127.6	16.3	111.3
Public Service Compensation						
• Main Estimates	56.4	-	-	56.4	30.8	25.6
• Planned Spending	60.0	-	-	60.0	30.8	29.2
• Authorities	76.8	-	-	76.8	47.7	29.1
• Actual Spending	76.5	-	-	76.5	47.7	28.8
Telecommunications and Informatics						
Common Services (TICS)						
Fixed Line						
• Main Estimates	10.1	-	-	10.1	13.1	(3.0)
• Planned Spending	10.1	-	-	10.1	13.1	(3.0)
• Authorities	10.1	-	-	10.1	13.1	(3.0)
• Actual Spending	10.1	-	-	10.1	13.1	(3.0)
Long Distance						
• Main Estimates	18.1	-	-	18.1	13.1	5.0
• Planned Spending	18.1	-	-	18.1	13.1	5.0
• Authorities	18.1	-	-	18.1	13.1	5.0
• Actual Spending	18.1	-	-	18.1	13.1	5.0
Total TICS						
• Main Estimates	189.7	-	-	189.7	161.5	28.2
• Planned Spending	250.0	-	-	250.0	161.5	88.5
• Authorities	356.0	-	-	356.0	201.6	154.4
• Actual Spending	338.4	-	-	338.4	200.3	138.1
Consulting and Audit Canada						
• Main Estimates	98.9	-	-	98.9	100.0	(1.1)
• Planned Spending	98.9	-	-	98.9	100.0	(1.1)
• Authorities	98.9	-	-	98.9	100.0	(1.1)
• Actual Spending	121.2	-	-	121.2	124.6	(3.4)



Financial Table 3: Comparison of Total Planned to Actual Spending (cont'd)

(in millions of dollars)

PROGRAM	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Responsible Revenues	Total Net Expenditures
Business Line Service Line						
GOVERNMENT SERVICES						
Translation Bureau						
- Vote						
• Main Estimates	49.0	-	-	49.0	-	49.0
• Planned Spending	49.0	-	-	49.0	-	49.0
• Authorities	52.6	-	-	52.6	-	52.6
• Actual Spending	51.0	-	-	51.0	-	51.0
- Translation Bureau Revolving Fund						
• Main Estimates	228.0	-	-	228.0	228.0	-
• Planned Spending	228.0	-	-	228.0	228.0	-
• Authorities	228.0	-	-	228.0	228.0	-
• Actual Spending	193.1	-	-	193.1	199.7	(6.6)
Total Translation Bureau						
• Main Estimates	277.0	-	-	277.0	228.0	49.0
• Planned Spending	277.0	-	-	277.0	228.0	49.0
• Authorities	290.6	-	-	290.6	228.0	62.6
• Actual Spending	244.1	-	-	244.1	199.7	44.4
Government Information Services						
• Main Estimates	-	-	-	-	-	-
• Planned Spending	91.3	-	2.5	93.8	21.4	72.4
• Authorities	71.2	-	-	71.2	9.3	61.9
• Actual Spending	68.3	-	-	68.3	9.3	49.0
Operational Support						
<i>IM/IT - Departmental Operations</i>						
• Main Estimates	197.8	-	-	197.8	64.4	133.4
• Planned Spending	197.8	-	-	197.8	64.4	133.4
• Authorities	242.8	-	-	242.8	104.5	138.3
• Actual Spending	244.0	-	-	244.0	104.5	139.5
<i>Corporate Management</i>						
• Main Estimates	138.8	-	-	138.8	34.6	104.2
• Planned Spending	138.8	-	-	138.8	34.6	104.2
• Authorities	190.8	-	-	190.8	76.4	114.4
• Actual Spending	177.3	-	-	177.3	76.4	100.9
Total Operational Support						
• Main Estimates	336.6	-	-	336.6	99.0	237.6
• Planned Spending	336.6	-	-	336.6	99.0	237.6
• Authorities	433.6	-	-	433.6	180.9	252.7
• Actual Spending	421.3	-	-	421.3	180.9	240.4



Section III - Detailed Performance Reports

Financial Table 3: Comparison of Total Planned to Actual Spending (cont'd)

(in millions of dollars)

PROGRAM	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Responsible Revenues	Total Net Expenditures
Business Line						
Service Line						
GOVERNMENT SERVICES						
TOTAL DEPARTMENT						
• Main Estimates	4,005.7	304.8	5.8	4,316.3	1,905.4	2,410.9
• Planned Spending	4,182.5	472.8	8.3	4,663.6	1,926.8	2,736.8
• Authorities	4,585.8	336.0	0.6	4,922.4	2,247.6	2,674.8
• Actual Spending	4,260.9	292.0	1.4	4,554.3	2,158.3	2,396.0
Elimination of intra-departmental transactions from the Actual Spending	(296.4)			(296.4)	(296.4)	-
	3,964.5	292.0	1.4	4,257.9	1,861.9	2,396.0
Other Revenues and Expenditures						
Non-Responsible Revenues						
• Planned Spending						23.1
• Authorities						62.8
• Actual Spending						62.8
Cost of Services Provided by Other Departments						
• Planned Spending						39.0
• Authorities						39.0
• Actual Spending						55.6
NET COST OF THE PROGRAM						
• Planned Spending						2,752.7
• Authorities						2,651.0
• Actual Spending						2,388.8

Totals may not add up due to rounding.

Financial Table 4: Summary of Voted Appropriations

Table 4 details the way Parliament votes resources to the Department including voted appropriations and statutory authorities.

(in millions of dollars)

Vote	Program	2004-2005			
		Total Main Estimates	Total Planned Spending (Note 1)	Total Authorities (Note 2)	Actual
	Government Services				
1	Operating expenditures	2,033.7	2,187.3	2,231.8	2,018.1
5	Capital expenditures	304.8	473.0	336.0	292.0
10	Grants and Contributions	5.8	8.2	2.7	0.6
(S)	Minister of Public Works and Government Services - Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1	0.1
(S)	Contribution to employee benefit plans	79.6	81.2	109.4	109.4
(S)	Real Property Services Revolving Fund	-	-	-	-
(S)	Real Property Disposition Revolving Fund	(11.9)	(11.9)	(11.9)	(7.4)
(S)	Optional Services Revolving Fund	-	-	-	(4.7)
(S)	Telecommunications and Informatics Common Services Revolving Fund	-	-	5.7	(3.9)
(S)	Consulting and Audit Canada Revolving Fund	(1.1)	(1.1)	(1.1)	(3.4)
(S)	Translation Bureau Revolving Fund	-	-	-	(6.6)
(S)	Payments to municipalities and other taxing authorities	-	-	0.8	0.8
(S)	Refunds of amounts credited to revenue in previous years	-	-	0.8	0.8
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	-	-	0.5	0.2
	DEPARTMENT TOTAL	2,411.0	2,736.8	2,674.8	2,396.0

Totals may not add up due to rounding.
(S) = Statutory

Note 1: Planned Spending is the amount included in the Department's 2004-05 Reports on Plans and Priorities and indicates amounts planned at the beginning of the year.

Note 2: Total Authorities include the 2004-05 Main Estimates plus Supplementary Estimates, transfers in from Vote 15 - Collective Agreements, and other authorities.

Financial Table 5: Net Cost of Program

Table 5 is designed to show the net cost of the Department

Net Cost of Program	
(in millions of dollars)	
	Government Services
Total Actual Spending	2,396.0
Plus: Cost of Services Received without Charge:	
Contributions covering employer share of employees insurance premiums and expenditures paid by TBS (excluding revolving funds) (Note 1)	49.5
Worker's compensation coverage provided by Social Development Canada	2.6
Salary and associated expenditures of legal services provided by the Department of Justice Canada	3.5
	2,451.6
Less: Non-Respendable Revenue	62.8
2004-2005 NET COST OF PROGRAM	2,388.8
Totals may not add up due to rounding.	
Note 1: Includes employees insurance premiums and expenditures paid by TBS for the salary portion spent in the Real Property Special Purpose Allotment which is part of Vote 1.	

Financial Table 6: Contingent Liabilities

Table 6 is a summary of the contingent liabilities of the Department

(in millions of dollars)			
	As of March 31		
	2003	2004	2005
Total Claims Outstanding (Litigations)	363.9	198.3	120.2
Note 1: These contingent amounts arise from approximately 140 cases of pending litigation related to contract disputes, damages to property or personal injuries.			
Note 2: While these cases are in various stages of litigation, it is not the policy of the Department to comment on their expected outcomes. They must, however, be recognized as potential liabilities against the Crown and are therefore presented for information purposes only.			

Financial Table 7: Loans, Investments and Advances

This table explains the uses of loans, investments and advances.

(in millions of dollars)			
PROGRAM	As of March 31		
	2003	2004	2005
GOVERNMENT SERVICES			
Seized Property Working Capital Account	7.6	(4.0)	(2.8)
OTHER			
Miscellaneous accountable imprest and standing advances (Note 1)	20.5	20.2	16.1
Total Loans, Investments and Advances (Note 2)	28.1	16.2	13.3
Totals may not add up due to rounding.			
Note 1: The miscellaneous accountable imprest and standing advances represent amounts recoverable from all federal departments and agencies by the Receiver General. The total amount authorized to be outstanding at any time is \$22 million.			
Note 2: Further details on the above loans, investments and advances can be found in Volume 1 of the Public Accounts.			



Financial Table 8: Respendable and Non-Respendable Revenues

This table identifies revenues received by the Department from sources both internal and external to the government.

		(in millions of dollars)			
PROGRAM		2004-2005			
Business Line	Actual	Actual	Planned	Total	
Service Line	2002-03	2003-04	Revenues	Authorities	Actual
GOVERNMENT SERVICES					
Respendable Revenues					
Real Property Services					
<i>Federal Accommodation and Holdings</i>					
Rentals and Concessions	432.4	488.9	275.3	456.4	456.4
<i>Services</i>					
Real Property Services Revolving Fund					
Recoveries of disbursements on behalf of clients	671.9	589.7	669.2	669.2	619.5
Fee revenues from real property related common services	154.7	154.1	168.0	168.0	167.0
	826.6	743.8	837.2	837.2	786.5
Real Property Disposition Revolving Fund					
Sales of real properties	17.9	18.4	15.1	15.1	9.3
	844.5	762.2	852.3	852.3	795.8
	1,276.9	1,251.1	1,127.6	1,308.7	1,252.2
Supply Operations Service					
<i>Vote</i>					
Major Crown Projects	17.1	8.8	9.7	8.3	8.3
Acquisitions	19.7	17.8	11.0	25.6	25.6
Canadian General Standards Board	2.2	2.1	2.5	2.3	2.3
Crown Assets Distribution (Note 1)	-	-	-	2.4	2.4
Seized Property Management	5.2	5.1	6.8	6.0	6.0
Others	-	0.1	-	-	-
	44.2	33.9	30.0	44.6	44.6
Optional Services Revolving Fund					
Traffic and Vaccine	82.8	75.2	94.8	94.8	72.6
Crown Assets Distribution (Note 1)	4.7	4.8	5.6	5.6	-
Communication Procurement	-	2.2	2.9	2.9	3.6
Locally Shared Support Services	7.2	6.9	7.2	7.2	6.5
Software Brokerage / Benchmarking	4.5	8.5	-	-	-
	99.2	97.6	110.5	110.5	82.7
	143.4	131.5	140.5	155.1	127.3
Receiver General					
Payments Services	19.8	21.3	18.0	16.3	16.3
Pension Fund	1.1	0.8	-	-	-
	20.9	22.1	18.0	16.3	16.3
Public Service Compensation					
Compensation Services	3.5	2.0	30.8	5.1	5.1
Personnel Application	-	-	-	-	-
Pension Fund	38.2	40.8	-	42.6	42.6
	41.7	42.8	30.8	47.7	47.7



Financial Table 8: Responsible and Non-Responsible Revenues (cont'd)

(in millions of dollars)

PROGRAM Business Line	2004-2005				
	Actual 2002-03	Actual 2003-04	Planned Revenues	Total Authorities	Actual
GOVERNMENT SERVICES					
Responsible Revenues					
Telecommunications and Informatics Common Services (TICS)					
Vote					
Telecommunication Revenue	42.5	50.5	30.5	70.6	70.6
TICS Revolving Fund					
Telecommunication Revenue	115.6	125.7	131.0	131.0	129.7
	158.1	176.2	161.5	201.6	200.3
Consulting and Audit Canada					
Consulting and Audit Services	119.5	129.2	100.0	100.0	124.6
Translation Bureau					
Revolving Fund					
Translation Services	193.8	194.5	223.8	223.8	195.9
Interpretation Services	4.0	3.1	3.6	3.6	2.7
Terminology Services	0.8	0.9	0.6	0.6	1.1
	198.6	198.5	228.0	228.0	199.7
Government Information Services					
Information Services (Note 2)	-	-	21.4	9.3	9.3
Operational Support					
IM/IT Departmental Operations					
IM/IT Services	72.2	85.0	64.4	104.5	104.5
Internal Recoveries and Others	2.4	1.6	-	-	-
	74.6	86.6	64.4	104.5	104.5
Corporate Management					
Ministerial Regional Offices	5.1	2.4	2.9	2.5	2.5
Shared Services	-	3.0	2.5	5.9	5.9
Internal Recoveries and Others	54.3	54.2	29.2	68.0	68.0
	59.4	59.6	34.6	76.4	76.4
	134.0	146.2	99.0	180.9	180.9
Total Responsible Revenues	2,093.1	2,097.6	1,926.8	2,247.6	2,158.3
Non-Responsible Revenues					
Docks	-	3.9	6.1	3.8	3.8
Miscellaneous Non-tax Revenues					
Seized Properties	-	17.5	-	16.5	16.5
Services of a regulatory nature	5.4	-	-	-	-
Sales of real estate	0.1	-	-	-	-
Other non-tax revenue	30.2	29.7	17.0	42.5	42.5
Total Non-Responsible Revenues (Note 3)	35.7	51.1	23.1	62.8	62.8
DEPARTMENT TOTAL	2,128.8	2,148.7	1,949.9	2,310.4	2,221.1
<i>Totals may not add up due to rounding</i>					
Note 1: Crown Assets distribution has been transferred to the appropriation as of April 01, 2004 as per Treasury Board decision number 831793					
Note 2: The 2002-03 and 2003-04 actual does not include the activities of Government Information Services. These activities were reported under the former Communication Canada and were transferred to PWGSC effective April 1, 2004					
Note 3: 2002-03 Non-Responsible Revenues figures have been restated to reflect the Public Accounts					



Section III - Detailed Performance Reports

Financial Table 9.1: Real Property Services Revolving Fund

Statement of Operations

(in millions of dollars)

	Actual 2002-2003	Actual 2003-2004	2004-2005		Actual
			Planned Spending	Total Authorities	
Revenues	836.3	749.9	837.2	837.2	797.7
Expenses	839.2	760.1	837.2	837.2	799.7
Surplus (Deficit) ^(Note 1)	(2.9)	(10.2)	-	-	(2.0)

This table refers to the Fund's operating profit and loss, not the cash requirements for this fiscal year. The operating profit or loss that the Fund will realize is calculated through accrual accounting. Therefore, some cash expenditures in the Estimates do not affect the operating balance, and other items that must be considered when calculating the profit or loss do not require a direct cash outlay. The two can be reconciled as follows:

Statements of Authority Provided and Reconciliation of Unused Authority

(in millions of dollars)

	Actual 2002-2003	Actual 2003-2004	2004-2005		Actual
			Planned Spending	Total Authorities	
Operating Activities					
(Surplus) Deficit	2.9	10.2	-	-	2.0
Less items not requiring use of funds:					
Net of provision and payments for employee termination benefits	(0.3)	3.7	-	-	1.4
Sub-total	3.2	6.5	-	-	0.6
Other items not requiring use of funds	3.4	6.0	-	-	15.4
Net draw down (provided by) used in operating activities	6.6	12.5	-	-	16.0
Recovery of net draw down authority used ^(Note 2)	(6.6)	(12.5)	-	-	(16.0)
Authority (provided) used during the year	-	-	-	-	-
Net authority (provided by) used at the start of year	-	-	-	-	-
Net authority (provided by) used at the end of year	-	-	-	-	-
Authority limit	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0
Unused authority carried forward	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0
<i>Totals may not add up due to rounding</i>					

Note 1: The information displayed for 2002-03 and 2003-04 has been restated to present gross revenues and expenditures.

Note 2: The Revolving Fund receives funding by way of a separate vote, to cover the net draw down authority used in support of activities serving broader government objectives. The amount received is \$12.5 million in 2003-04 and \$16.0 million in 2004-05.

Financial Table 9.2: Real Property Disposition Revolving Fund

Statement of Operations

(in millions of dollars)

	Actual 2002-2003	Actual 2003-2004	2004-2005		
			Planned Spending	Total Authorities	Actual
Revenues	14.6	15.9	15.1	15.1	9.3
Expenses	3.3	2.6	3.2	3.2	2.3
Surplus (Deficit)	11.2	13.3	11.9	11.9	7.0

This table refers to the Fund's operating profit and loss, not the cash requirements for this fiscal year. The operating profit or loss that the Fund will realize is calculated through accrual accounting. Therefore, some cash expenditures in the Estimates do not affect the operating balance, and other items that must be considered when calculating the profit or loss do not require a direct cash outlay. The two can be reconciled as follows:

Statements of Authority Provided and Reconciliation of Unused Authority

(in millions of dollars)

	Actual 2002-2003	Actual 2003-2004	2004-2005		
			Planned Spending	Total Authorities	Actual
Operating Activities					
(Surplus) Deficit	(11.2)	(13.3)	(11.9)	(11.9)	(7.0)
Other items not requiring use of funds	(1.0)	(1.6)	-	-	(0.4)
Authority (provided) used during the year	(12.3)	(14.9)	(11.9)	(11.9)	(7.4)
Payment to the Consolidated Revenue Fund	11.2	13.3	11.9	11.9	7.0
Net authority (provided by) used at the start of year	0.1	(0.9)	(0.9)	(2.5)	(2.5)
Net authority (provided by) used at the end of year	(0.9)	(2.5)	(0.9)	(2.5)	(2.9)
Authority limit	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
Unused authority carried forward	5.9	7.5	5.9	7.5	7.9

Totals may not add up due to rounding

Financial Table 9.3: Defence Production Revolving Fund

Parliament authorized a total drawdown of \$100 million for the Defence Production Revolving Fund. There are currently no activities in this Revolving Fund.



Section III - Detailed Performance Reports

Financial Table 9.4: Optional Services Revolving Fund
Statement of Operations

(in millions of dollars)

	Actual 2002-2003	Actual 2003-2004	2004-2005		Actual
			Planned Spending	Total Authorities	
Revenues	100.2	98.9	110.5	110.5	81.0
Expenses	99.6	95.5	110.6	110.6	77.8
Surplus (Deficit)	0.6	3.4	(0.1)	(0.1)	3.2

This table refers to the Fund's operating profit and loss, not the cash requirements for this fiscal year. The operating profit or loss that the Fund will realize is calculated through accrual accounting. Therefore, some cash expenditures in the Estimates do not affect the operating balance, and other items that must be considered when calculating the profit or loss do not require a direct cash outlay. The two can be reconciled as follows:

Statements of Authority Provided and Reconciliation of Unused Authority

(in millions of dollars)

	Actual 2002-2003	Actual 2003-2004	2004-2005		Actual
			Planned Spending	Total Authorities	
Operating Activities					
(Surplus) Deficit	(0.6)	(3.4)	0.1	0.1	(3.2)
Less items not requiring use of funds					
Amortization	-	0.4	0.1	0.1	-
Net of provision and payments for employee termination benefits	-	0.2	-	-	-
Sub-total	(0.6)	(4.0)	-	-	(3.2)
Other items not requiring use of funds	0.9	(1.1)	-	-	(1.7)
Net financial resources (provided by) used in operating activities	0.3	(5.0)	-	-	(4.9)
Investing Activities					
Capital Assets					
Net acquisitions	0.8	-	-	-	0.2
Net financial resources (provided by) used in investing activities	0.8	-	-	-	-
Authority (provided) used during the year	1.1	(5.0)	-	-	(4.7)
Net authority (provided by) used at the start of year	3.6	4.7	-	(0.3)	(0.3)
Net authority (provided by) used at the end of year	4.7	(0.3)	-	(0.3)	(5.0)
Authority limit	35.0	35.0	35.0	35.0	35.0
Unused authority carried forward	30.3	35.3	35.0	35.3	40.0

Totals may not add up due to rounding



Financial Table 9.5: Telecommunications and Informatics Common Services Revolving Fund

Statement of Operations

(in millions of dollars)

	Actual 2002-2003	Actual 2003-2004	2004-2005		Actual
			Planned Spending	Total Authorities	
Revenues	115.5	127.0	131.0	131.0	132.2
Expenses	114.7	122.3	131.0	131.0	125.9
Surplus (Deficit)	0.7	4.7	-	-	6.3

This table refers to the Fund's operating profit and loss, not the cash requirements for this fiscal year. The operating profit or loss that the Fund will realize is calculated through accrual accounting. Therefore, some cash expenditures in the Estimates do not affect the operating balance, and other items that must be considered when calculating the profit or loss do not require a direct cash outlay. The two can be reconciled as follows:

Statements of Authority Provided and Reconciliation of Unused Authority

(in millions of dollars)

	Actual 2002-2003	Actual 2003-2004	2004-2005		Actual
			Planned Spending	Total Authorities	
Operating Activities					
(Surplus) Deficit	(0.7)	(4.7)	-	-	(6.3)
Less items not requiring use of funds					
Amortization	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
Net of provision and payments for employee termination benefits	0.1	0.4	-	-	0.3
Sub-total	(1.0)	(5.4)	(0.2)	(0.2)	(6.8)
Other items not requiring use of funds	(0.4)	0.1	-	-	0.1
Net financial resources (provided by) used in operating activities	(1.4)	(5.3)	(0.2)	(0.2)	(6.7)
Investing Activities					
Capital Assets					
Net acquisitions	0.4	0.2	0.2	0.2	0.3
Transfer of accumulated surplus to the Vote for ITSE Transformation (Note 1)	-	-	-	5.7	2.5
Net financial resources (provided by) used in investing activities	0.4	0.2	0.2	5.9	2.8
Authority (provided) used during the year	(1.0)	(5.1)	-	5.7	(3.9)
Net authority (provided by) used at the start of year	(15.8)	(16.8)	(16.8)	(21.9)	(21.9)
Net authority (provided by) used at the end of year	(16.8)	(21.9)	(16.8)	(16.2)	(25.8)
Authority limit	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0
Unused authority carried forward	36.8	41.9	36.8	36.2	45.8

Totals may not add up due to rounding.

Note 1. In 2004-05, the Fund received an authorization (TB 831746) to use a portion of their accumulated surplus to contribute to the transformation activities within the Information Technology Services Branch under the regular operating vote.



Section III - Detailed Performance Reports

Financial Table 9.6: Consulting and Audit Canada Revolving Fund

Statement of Operations

(in millions of dollars)

	2004-2005				
	Actual 2002-2003	Actual 2003-2004	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Revenues	119.1	130.0	100.0	100.0	124.8
Expenses	119.3	126.0	99.4	99.4	121.9
Surplus (Deficit)	(0.2)	4.0	0.6	0.6	2.9

This table refers to the Fund's operating profit and loss, not the cash requirements for this fiscal year. The operating profit or loss that the Fund will realize is calculated through accrual accounting. Therefore, some cash expenditures in the Estimates do not affect the operating balance, and other items that must be considered when calculating the profit or loss do not require a direct cash outlay. The two can be reconciled as follows:

Statements of Authority Provided and Reconciliation of Unused Authority

(in millions of dollars)

	2004-2005				
	Actual 2002-2003	Actual 2003-2004	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Operating Activities					
(Surplus) Deficit	0.2	(4.0)	(0.6)	(0.6)	(2.9)
Less items not requiring use of funds					
Amortization	0.1	0.2	0.1	0.1	0.3
Net of provision and payments for employee termination benefits	0.6	0.3	0.3	0.3	0.3
Sub-total	(0.6)	(4.5)	(1.0)	(1.0)	(3.5)
Other items not requiring use of funds	(0.4)	0.4	(0.2)	(0.2)	-
Net financial resources (provided by) used in operating activities	(1.0)	(4.1)	(1.2)	(1.2)	(3.5)
Investing Activities					
Capital Assets					
Net acquisitions	0.6	0.3	0.1	0.1	0.1
Net financial resources (provided by) used in investing activities	0.6	0.3	0.1	0.1	0.1
Authority (provided) used during the year	(0.3)	(3.8)	(1.1)	(1.1)	(3.4)
Reimbursement of employee termination benefits	(0.2)	(0.2)	-	(0.2)	(0.2)
Net authority (provided by) used at the start of year	(1.0)	(1.5)	(2.6)	(5.5)	(5.5)
Net authority (provided by) used at the end of year	(1.5)	(5.5)	(3.7)	(6.8)	(9.2)
Authority limit	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0
Unused authority carried forward	21.5	25.5	23.7	26.8	29.2

Totals may not add up due to rounding.



Financial Table 9.7: Translation Bureau Revolving Fund

Statement of Operations

(in millions of dollars)

	2004-2005				
	Actual 2002-2003	Actual 2003-2004	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Revenues	198.6	226.9	228.0	228.0	199.7
Expenses	197.9	226.5	228.8	228.8	193.8
Surplus (Deficit)	0.6	0.4	(0.8)	(0.8)	5.9

This table refers to the Fund's operating profit and loss, not the cash requirements for this fiscal year. The operating profit or loss that the Fund will realize is calculated through accrual accounting. Therefore, some cash expenditures in the Estimates do not affect the operating balance, and other items that must be considered when calculating the profit or loss do not require a direct cash outlay. The two can be reconciled as follows.

Statements of Authority Provided and Reconciliation of Unused Authority

(in millions of dollars)

	2004-2005				
	Actual 2002-2003	Actual 2003-2004	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Operating Activities					
(Surplus) Deficit	(0.6)	(0.4)	0.8	0.8	(5.9)
Less items not requiring use of funds					
Amortization	0.9	1.2	1.6	1.6	2.3
Net of provision and payments for employee termination benefits	1.5	2.2	2.0	2.0	0.9
Collective Bargaining TR Pay Equity	-	(28.3)	-	-	-
Sub-total	(3.0)	24.5	(2.8)	(2.8)	(9.1)
Other items not requiring use of funds	(0.5)	0.4	-	-	(0.4)
Net financial resources (provided by) used in operating activities	(3.5)	24.9	(2.8)	(2.8)	(9.5)
Investing Activities					
Capital assets					
Net acquisitions	1.5	5.7	2.8	2.8	2.9
Net financial resources (provided by) used in investing activities	1.5	5.7	2.8	2.8	2.9
Authority (provided) used during the year	(2.0)	30.6	-	-	(6.6)
Reimbursement of employee termination benefits	(0.6)	(1.2)	-	(1.2)	(1.2)
Contingencies Recovery of collective bargaining agreement	-	(28.3)	-	-	-
Net authority (provided by) used at the start of year	(16.6)	(19.2)	(5.9)	(18.2)	(18.2)
Net authority (provided by) used at the end of year	(19.2)	(18.2)	(5.9)	(19.4)	(26.0)
Authority limit	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0
Unused authority carried forward	29.2	28.2	15.9	29.4	36.0

Totals may not add up due to rounding



Section III - Detailed Performance Reports

Financial Table 10: 2004-05 USER FEE REPORTING User Fees Act

1. ACCESS TO INFORMATION

A) User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	Date Last Modified	2004-05				Planning Years			
				Forecast Revenue (\$000)	Actual Revenue (\$000)	Full Cost (\$000)	Performance Standard	Performance Results	Fiscal Year	Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
ATI Application, Search and Photocopy Fees	Regulatory (R)	Access to Information Act		21.46	13.87	2.03M	Framework under development by TBS. More info: http://lois.justice.gc.ca/en/a-1/8.html	Statutory deadlines met 81.4% of the time	2005-06	21.46K	2.03M
						(Salary + O&M)			2006-07	22.51K	2.13M
									2008-09	23.64K	2.24M
				Total	Total	Total			2005-06	21.46K	2.03M
				21.46K	13.87K	2.03M			2006-07	22.51K	2.13M
									2007-08	23.64K	2.24M
									Total	67.61K	6.40M

B) Date Last Modified:

C) Other Information. Of the 26 delay complaints that were filed with the Office of the Information Commissioner, 15 were resolved to the satisfaction of the Commissioner, two were not substantiated and one was withdrawn. The investigations into the remaining eight delay complaints are ongoing.

It is the Department's practice to waive fees where (a) the total reproduction costs that could be assessed amounts to less than \$25, and (b) the legislative time limits have been exceeded by more than 6 months and the request contains a voluminous number of records. In 2004-05 and 2003-04, fees were waived in fifty-seven percent and fifty-nine percent of ATI requests received, amounting to \$10,123 and \$8,173 waived for each respective fiscal year.

In an effort to reduce the amount of paper copied, applicants can request that certain information be provided to them by electronic means, such as by diskette, CD or email. In 2004-05 and 2003-04, two percent of responses to ATI requests were made by electronic means while in 2003-04 six percent of responses were made electronically.



2. LICENSING AND CERTIFICATION FEES (Canadian General Standards Board)

A) User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	Date Last Modified	2004-05				Performance Results	Fiscal Year	Planning Years	
				Forecast Revenue (\$000)	Actual Revenue (\$000)	Full Cost (\$000)	Performance Standard			Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
Fees charged @ \$130/hr for: Auditing, Testing, Admin; annual fees vary with program for application and licensing use of certification marks, other legal agreements	Other Products and Services (O)	Department of Public Works and Government Services Act, s.16	Fall, 2004	1,300	1,396	1,437.9	1. 95% client satisfaction rate as measured through survey of every client. 2. 95% on-time service delivery.	1. Over 95% of clients indicated 'good' or 'very good' satisfaction with service provided. 2. 95% on-time service delivery	2005-06	1,435.9	1,437.9
Fees charged @ \$145/hr for: Envir. Auditing Admin.; annual fees vary with program for application and licensing use of certification marks, other legal agreements	Other Products and Services (O)	Department of Public Works and Government Services Act, s.16	NA	240	243.5	269.4	1. 95% client satisfaction rate as measured through survey of every client. 2. 95% on-time service delivery.	1. Over 95% of clients indicated 'good' or 'very good' satisfaction with service provided. 2. 95% on-time service delivery	2005-06	371	353
				Total 1540	Total 1639.5	Total 1707.3			2005-06	Total 1806.9	Total 2435.3
B) Date Last Modified: Fall 2004; charging is market-based and fees had not been raised in several years. There was no consultation.											



Section III - Detailed Performance Reports

3. CANADA GAZETTE

A) User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	Date Last Modified	2004-05				Performance Results	Fiscal Year	Planning Years	
				Forecast Revenue (\$000)	Actual Revenue (\$000)	Full Cost (\$000)	Performance Standard			Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
Subscription rates charged for the printed version of the Canada Gazette	Regulatory (R) Fees are necessary to meet the Canada Gazette Mandate	Subscription fees are set in the <i>Statutory Instruments Act</i> Assented to in 1971	Subscription fees last revised in 1985	Subscription Revenues for 2004-05 \$87.	Actual Revenues for 2004-05 \$81.	Not avail. at this time.	100% satisfaction rate is measured by meeting the legislation publication deadlines for the Canada Gazette and meeting the legislated publication deadlines for each of our clients	100%. All notices were published within the legislated deadlines.	2005-06	2 200	Not avail. at this time.
Insertion fees charged to government and private sector clients meeting their legal obligation to publish in the Canada Gazette	The Canada Gazette must recover part of its costs.	Insertion fees are charged in accordance with TB directive and Common Service Policy of 1986	Insertion fees last modified in 1992	Insertion Revenues for 2004-05 \$1 913	Actual Insertion Revenues for 2004-05 \$1 785	Not avail. at this time.	Clients must meet our publication deadlines. However the Canada Gazette will accommodate as much as possible by working overtime if necessary in order for the client to meet their legislated deadlines and to ensure that regulations are not left open to challenged.	The Canada Gazette met all its publication dates for all formats of the Canada Gazette.	2006-07	2 200	
							The error count for 2004-05 was 0.07684% that is only 3 errors in 4,009 pages published.		2007-08	2 200	
B) Date Last Modified:				Total 2 000	Total 1 866	N/A				Total 6 600	Total N/A
C) Other Information: The on-going funding has enabled the Canada Gazette to provide the service within its budget therefore eliminating the need for the TB submission at this time. There may be a future need to increase fees in order to assist the Canada Gazette in promoting its services. Items marked "Not Available at this Time" reflect that it is impossible to give a clear correlation between the full costs and the user fees. User fees have not been increased in more than a decade. TB approved a 1.5M on going to assist the Canada Gazette's funding shortfall.											

4. TRANSLATION

A) User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	Date Last Modified	2004-05				Performance Results	Fiscal Year	Planning Years	
				Forecast Revenue (\$000)	Actual Revenue (\$000)	Full Cost (\$000)	Performance Standard			Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
Processing fees for requests to be included in the Translation Bureau's inventory of prequalified suppliers	Other Products and Services (O)	As a Special Operating Agency managed under a revolving fund, the Translation Bureau must achieve budgetary balance; it thus has the power to set prices for any services rendered to any user	1997	Note 1	5.25	Note 2					
				Total	Total	Total			2005-06		
					5.25				2006-07		
									2007-08		
									Total		
B) Date Last Modified: 1997											
C) Other Information:											
Note 1: Because of the small amounts involved and of the impossibility to predict the total number of suppliers who will ask to be added to the inventory, the Translation Bureau does not estimate revenues for these fees. Note 2: The \$50 fee covers the minimum estimated costs for the processing of each individual request to be added to the inventory; costs are not tracked because of the small amounts involved and the impossibility to predict the total number of suppliers who will ask to be added to the inventory.											



Section III - Detailed Performance Reports

5. PUBLIC PORTS AND HARBOURS

A) User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	Date Last Modified	2004-05					Planning Years		
				Forecast Revenue (\$000)	Actual Revenue (\$000)	Full Cost (\$000)	Performance Standard	Performance Results	Fiscal Year	Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
Esquimalt Graving Dock (EGD)	Regulatory (R) as per Esquimalt Graving Dock Regulation s, 1980 (SOR/89-332 and SOR/95-462)	Order-in-Council	1995	See note 2	See note 2	See note 2	The user fees in Appendix A and Appendix B were introduced prior to March 31, 2004. As such, performance standards have not yet been established	Performance results could not be obtained as performance standards have not been established since the user fees were introduced prior to March 31, 2004	2005-06		
	Other Products and Services (0)					No costs are incurred by other depts in support of the fee activity			2006-07		No costs are incurred by other depts in support of the fee activity
									2007-08		
				Total	Total	Total			Total:	\$14,000	\$32,559
				\$6,800	\$3,755	\$8,301			2005-06	\$6,000	\$7,994
									2006-07	\$4,000	\$9,340
									2007-08	\$4,000	\$15,225



A) User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	Date Last Modified	2004-05				Planning Years		
				Forecast Revenue (\$000)	Actual Revenue (\$000)	Full Cost (\$000)	Performance Standard	Performance Results	Fiscal Year	Estimated Full Cost (\$000)
Selkirk Marine Railway Dry Dock	Regulatory (R) as per Selkirk Marine Railway Dry Dock Regulation s. 1989	Department of Public Works and Government Services Act (1996, c. 16)	1989	17.7	2.3	28.6	The user fees were introduced prior to March 31, 2004. As such, performance standards have not yet been established	Performance results could not be obtained as performance standards have not been established since the user fees were introduced prior to March 31, 2004.	2005-06	21.5
			PC 1989-1198	See note 2	See note 2	See note 2			2006-07	29.1
									2007-08	29.6
										No costs are incurred by other depts in support of the fee activity.
			Total	Total	Total				2005-06	\$21.5
			\$17.7	\$2.3	\$28.6				2006-07	\$29.1
									2007-08	\$29.6
									Total	\$80.2
B) Date Last Modified:										
C) Other Information:										

Note 2: Since neither revenues nor costs are forecasted based on the individual fee items, only the totals are given for all user fees at the EGD.



Section III - Detailed Performance Reports

Financial Table 11: Details on Project Spending

Projects (\$ 000 000)						
Projects	Current Estimated Total Cost	Actual 2002-03	Actual 2003-04	Planned Spending	Total Authorities (at March 31, 2005)	Actual
REAL PROPERTY SERVICES						
Atlantic Project Definition						
Halifax - New Royal Canadian Mounted Police Government of Canada Building - Construction	35.8	2.8	0.3	2.3	8.5	1.0
Dartmouth - New Government Of Canada Building, Bedford Institute of Oceanography - Construction	76.6	0.5	0.6	2.7	4.0	0.5
Atlantic Project Implementation						
Charlottetown - Proposed Government of Canada Building - Construction	50.3	1.4	2.5	20.5	44.9	2.7
Argentina - Environmental remediation	92.5	7.7	5.0	1.9	93.5	3.9
Quebec Project Implementation						
Montréal - 740 Belair - Construction	55.3	2.9	6.3	17.7	60.3	17.4
Québec - 55 Wharves - Demolition	19.9	0.7	0.1	0.2	19.9	0.1
Quebec Project Closeout						
Matane - Wharf - Demolition	7.1	0.1	0.1	0.1	7.1	0.1
Ontario Project						
180 Queen Street West, Toronto, new lease	88.2	0.1	0.3	4.3	88.2	1.0
277 Front Street West Refit Leased Premises	35.3			4.9		1.1
National Capital Region Project Definition						
Ottawa - Cellulose Nitrate Film Storage Facility, National Library Of Canada and National Archives Of Canada - New Construction	10.2	0.4	0.1	4.6	1.0	0.4
Ottawa/Gatineau - Alexandra Bridge - Renovation/Deck Replacement	18.2	0.0	0.1	1.9	1.8	0.4
Ottawa - Federal Judicial Building - New Construction	163.5	2.7	6.8	16.0	1.1	3.3
Ottawa - Skyline Campus - Renovation and Federal Occupancy	106.1	-	1.6	6.4	2.1	4.3
CHP East Tunnel	44.2	0.1	-	1.9	1.8	0.2
Replacement - Laniel Dam	21.9	-	-	0.5	1.0	0.7
National Capital Region Project Implementation						
Gatineau - Laurier Taché Garage - Renovation	61.5	2.1	0.6	13.4	61.5	12.0
Ottawa - Portrait Gallery of Canada - Renovation	32.3	0.4	1.2	12.8	-	0.9
National Capital Region Lease Project						
East end of Ottawa - New Lease	46.2	0.1	7.0	14.3	-	7.8
Downtown core of Ottawa, New Lease	82.0	-	-	24.2	-	1.0
Standard Life Towers I and II, 280 Slater St. And 333 Laurier Ave., Ottawa, renewal	22.3	-	-	11.5	-	3.7
Place Bell Canada, 160 Elgin St., Ottawa, New Lease	22.7	5.6	5.6	7.3	-	5.6
Jean Edmonds Towers, 300 St., and 365 Laurier Ave., W., Ottawa, renewal	93.8	-	-	15.1	-	3.8
Canada Post Place, Ottawa, new lease (cancelled)	-	-	-	7.1	-	-
Western Project Implementation						
Regina - Government of Canada Building - New Construction	35.3	0.3	4.5	18.8	38.0	5.8
Parliamentary Precinct Project Definition						
Ottawa - Bank Street Building - New Building (deferred)	325.1	2.9	4.9	8.0	18.9	0.1
Ottawa - Wellington Bldg - Renovation	248.8	0.0	15.2	13.0	26.6	9.4
Ottawa - Site Infrastructure - New Construction	138.1	0.4	0.4	2.1	4.6	0.3
Parliamentary Precinct Project Implementation						
Ottawa - Library Of Parliament (LOP) - Conservation, Rehabilitation and Upgrade	127.9	18.4	23.2	30.3	127.9	25.2
Pacific Project Definition						
Surrey - Royal Canadian Mounted Police "E" Division Headquarters, Purchase Land and Crown Construct Project EPA deferral to the fall of 2005	203.9	0.3	0.2	16.2	-	6.6
Pacific Project Implementation						
Northwest Highway - Reconstruction	682.4	15.5	11.9	13.0	-	13.2
Total Real Property Services	2,947.3	65.2	98.5	293.0	612.6	132.4



Financial Table 11: Details on Project Spending (cont'd)

Projects (\$ 000 000)						
Projects	Current Estimated Total Cost	Actual 2002 2003	Actual 2003 2004	Planned Spending	Total Authorities (at March 31, 2005)	Actual
TELECOMMUNICATION AND INFORMATICS COMMON SERVICES						
National Capital Region						
Ottawa/Gatineau - Government On Line - Secure Channel	1,037.8	96.5	113.9	138.4	138.4	138.0
Total Telecommunication and Informatics Common Services	1,037.80	96.5	113.9	138.4	138.4	138.0
SUPPLY OPERATIONS SERVICES						
National Capital Region						
Ottawa/Gatineau - Shared Travel Services Initiative (STSI)	96.2		3.2	17.5	275.6	17.6
Total Supply Operations Services	96.2		3.2	17.5	275.6	17.6
Total Capital Projects	4,081.3	161.7	215.6	448.9	1,026.6	268.0

Table 12: Transfer Payments by Business Line

(in millions of dollars)

PROGRAM Business Line	Actual 2002-03	Actual 2003-04	2004-05		
			Planned Spending	Total Authorities	Actual
GOVERNMENT SERVICES					
Real Property Services					
GRANTS					
Grants in Kind to the Royal Society of Canada	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08
Municipalities and Other Taxing Authorities (Note 1)	1.97	(0.92)	-	-	-
	2.05	(0.84)	0.08	0.08	0.08
CONTRIBUTIONS					
Canadian Standards Association	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01
Argentina Management Authority	1.37	0.27	5.67	0.50	0.50
	1.38	0.28	5.68	0.51	0.51
BUSINESS LINE TOTAL	3.43	(0.56)	5.76	0.59	0.59
Government Information Services					
GRANTS					
Grants to the Outreach Program			1.00	0.67	-
CONTRIBUTIONS					
Contributions to the Outreach Program			1.45	1.45	-
BUSINESS LINE TOTAL (Note 2)	-	-	2.45	2.12	-
Total Transfer Payments	3.43	(0.56)	8.21	2.71	0.59
Totals may not add up due to rounding					
Note:					
(1) Funding for Payments to Municipalities and Other Taxing Authorities was devolved to the applicable custodial departments. The figures reported represent payments not recovered by year-end from custodial clients.					
(2) The 2002-2003 and 2003-2004 actual does not include the activities of Government Information Services. These activities were reported under the former Communication Canada and were transferred to PWGSC effective April 1, 2004.					



ANNEX A: GOVERNMENT-WIDE AND MAJOR INITIATIVES

In addition to the financial reporting requirements for the Departmental Performance Report, the Treasury Board guidelines call upon us to report on major Capital Projects, generally projects exceeding \$100 million in cost estimates, as well as any Horizontal Initiatives involving more than one department, where PWGSC has the lead role. Finally, the TBS guidelines require us to report on the Sustainable Development Strategies of the Department. This Annex of the report, therefore, provides summaries of the following:

1. Parliamentary Precinct;
2. Federal Judicial Building;
3. Government On-Line (GOL);
4. Government of Canada Marketplace; (GoCM)
5. Secure Channel;
6. Shared Travel Services Initiative (STSI);
7. Pension Modernization Project (GoCPMP);
8. Sustainable Development Strategies (SDS);
9. Fuel Storage Tanks;
10. Procurement and Contracting;
11. Alternative Service Delivery; and
12. Service Improvement Initiative.

1) Parliamentary Precinct

The Long Term Vision and Plan (LTVP) for the Parliamentary Precinct, approved in 2001, is a detailed blueprint providing direction for the renewal of Canada's seat of government. During the 25-year implementation period, an extensive preservation program will restore the magnificent appearance of the buildings while bringing them up to modern standards. This will be accomplished by renovating the electrical, mechanical and safety systems and providing more functional offices and committee rooms in existing buildings. Concurrently, approximately 28,000 m² of new construction will be undertaken in the Precinct to meet the space requirements, identified by the Senate, House of Commons and Library of Parliament, that cannot be met in existing facilities.

The approved plan that unfolds in a series of 15 major projects, implemented in five phases over a period of approximately 25 years, will be going through a major review over the next year. The review will allow us to reconfirm accommodation program requirements; re-evaluate the implementation strategy for new space accommodation; review the scheduling and sequencing of activities; and, include site issues such as security, parking, circulation, archaeology and soil contamination. Meanwhile, work on critical projects such as the West Block will be accelerated, urgent repairs will be managed and further deterioration of other assets will be controlled.

The first project, the rehabilitation of the Library of Parliament, is well under way. The Wellington Building renovation is still in the planning stage and, the architectural competition for the Bank Street Building has been cancelled. These projects are described in more detail on the PWGSC web site at:

http://www.pwgsc.gc.ca/reports/text/dpr_2004-2005_annexa1-e.html



2) Federal Judicial Building

Pierre Elliott Trudeau Judicial Building (formally the Federal Judicial Building)

The purpose of the Pierre Elliott Trudeau Judicial Building project is to build a special purpose building of approximately 24,000 square meters useable (m²u) on the North-East corner of Wellington and Lyon Streets, Ottawa. The building will accommodate all of the Ottawa operations of the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Court Martial Appeal Court of Canada, the Tax Court of Canada and the newly created Courts Administration Service. It will be designed to provide 350 underground parking spaces, 190 of which will be for parliamentarians and their staff. The total cost is not to exceed \$163.5 million (\$151.7 million for the building and \$11.8 million for the parking for parliamentarians), all figures exclude GST.

In October 2002 the project received revised Preliminary Project Approval (PPA) to complete design and tender documents and to call tenders. The project was subsequently put on hold by the Expenditure Review process in December 2003. During 2004-05 the design was completed and all required design approvals (National Capital Commission, HRDC Fire Commissioner and Courts Administrative Services) were obtained. During the same period all construction documents, plans and specifications were fully completed and reviewed by Real Property Contracting Directorate. Now that the freeze on capital projects has been lifted, the next step will be to seek Effective Project Approval (EPA) in order to proceed with the project. After discussions with the Department of Justice it was decided to postpone the EPA to the fall 2005. More information on the Federal Judicial Building project may be found on the PWGSC web site at:

http://www.pwgsc.gc.ca/reports/text/dpr_2004-2005_annexa2-e.html

3) Government On-Line (GOL)

Government On-Line (GOL) is the Federal Government's ambitious vision to make Canada the country whose government is most connected to its citizens anywhere in the world. The objectives are to make government programs and services more accessible, to make service better and more responsive, and to build trust and confidence in on-line service delivery. Through GOL, PWGSC provides the strategic leadership to departments and agencies in implementing this initiative; as well as the common secure infrastructure, the Secure Channel, necessary to provide Canadians with secure and private access to on-line federal services. We are continuously improving the Canada Site, the main portal to the Government of Canada, to meet the needs and expectations of Canadian citizens and businesses, resident or non-resident as well as non-Canadians alike. These efforts help support the vision of client-centric, cross-government service delivery anytime, anywhere, in both official languages.

Through the Government On-Line initiative, the Government of Canada (GoC) is improving services for individuals and businesses. In its 1999 Speech from the Throne, the GoC committed to be known around the world as having the government most connected to its citizens, and to meet the needs and expectations of its citizens by providing its most commonly used services on-line by the end of 2005.

The Government On-Line 2005 annual report, "*Government On-Line 2005 - From Vision To Reality ... and Beyond*", was tabled in Parliament in March 2005. It provides details of what citizens and businesses can expect to see by the end of 2005, and highlights the achievements to date by the 34 participating departments and agencies in collaboration with TBS and PWGSC, in putting services on-line. Further information on this important GoC initiative may be found at: http://www.pwgsc.gc.ca/reports/text/dpr_2004-2005_annexa3-e.html



4) Government of Canada Marketplace (GoCM)

The GoCM is a project of the Electronic Supply Chain (ESC) Program. As one of the important investment initiatives to achieve the savings and efficiency goals established by *The Way Forward*, this new end-to-end purchasing service will allow participating departments and agencies to shop for, buy and report on their purchases on-line. In addition, it will support the payment, settlement and assets management requirements of participating departments and agencies. It will generate savings by delivering volume price discounts, consolidating procurement instruments, such as standing offers, allowing for increased credit-card rebates, and improving and simplifying procurement processes.

While the implementation of the project was delayed, we continued the development of a new model in collaboration with users in four lead departments. The Draft Effective Project Approval was submitted in the spring of 2005. Treasury Board authorized the building and testing of a proof of concept prototype version of the purchasing service, expected to be completed in the fall of 2005. Memoranda of Understanding with lead departments and agencies are expected to be developed by the spring of 2006.

More information on the GoCM may be found on the PWGSC web site at:
http://www.pwgsc.gc.ca/reports/text/dpr_2004-2005_annexa4-e.html

5) Secure Channel

The Secure Channel is at the centre of the GoC's common infrastructure and, as such, forms the foundation of the GOL initiative. The Secure Channel provides Canadians with secure and private access to all federal government on-line services, thereby helping to realize the GoC's service vision of client-centric, cross-government service delivery anytime, anywhere and in both official languages. Over 120 departments and agencies have now migrated to the Secure Channel Network (SCNet) and 26 programs are using the Secure Channel's security and authentication services. Continuing enhancements to this common infrastructure will progressively increase the range and quality of the services that departments are ready to deliver on-line, improving integrated service delivery to Canadians.

The Secure Channel has evolved in a structured, phased approach since its project inception in 1999. On October 1, 2004, the Secure Channel completed its final project phase and entered into sustainable operations mode. In this sustainable operations phase, the Secure Channel continues to be enhanced both to meet changing departmental requirements and industry technology innovations, as well as to increase its security and service value to Canadians.

The sustainable Business Model for the Secure Channel is documented in the renewed Secure Channel Business Case in support of the March 2005 TB Submission seeking to secure future funding for the Secure Channel program. A sustainable funding model has been approved in principle for the period April 2005 - September 2010 with the source of funds being the TBS Strategic Priorities Investment Fund. Final approval of the funding model is dependent on a value-for-money benchmarking analysis of Secure Channel services and internal operational review of the Strategic Infrastructure Services sector, both currently underway. It is also dependent on the negotiation of a long-term contract with the Secure Channel vendor, Bell Canada. These activities are expected to be completed in the autumn of 2005, at which point a Treasury Board submission will be prepared based on the revised or confirmed cost structure and service portfolio.

Further information on the Secure Channel may be found on the PWGSC web site located at:
http://www.pwgsc.gc.ca/reports/text/dpr_2004-2005_annexa5-e.html

6) Shared Travel Services Initiative (STSI)

The Shared Travel Services Initiative (STSI) is designed to reduce the Government's annual \$1.6 billion travel and travel administration bill by \$100 million a year in line with *The Way Forward* objectives. STSI launched its Online Booking Tool (OBT) in November 2004 to assist government travelers in saving up to 50% of their transaction fees, representing potential savings of millions of dollars government-wide. Also, with the introduction of the Government Travel Card (GTC) in April 2004, the Government has been better able to negotiate competitive rates with travel suppliers such as airlines, hotels and car rental companies. It is estimated that the Government of Canada has saved over \$25 million in airfare costs due in most part to better negotiated rates and travelers choosing lower cost flights presented on the OBT. Further savings of approximately \$3.6 million have been achieved from reduced transaction fees, insurance and refunds for unused tickets, savings which may not have otherwise been recognized without use of the OBT. Additional savings will be recognized with the implementation of the expense management tool, piloted in 10 vanguard departments in December-January 04/05. The STSI is scheduled to be fully implemented by the fall of 2006.

Further information on the Shared Travel Services Initiative may be found on PWGSC's web site at:
http://www.pwgsc.gc.ca/reports/text/dpr_2004-2005_annexa6-e.html

7) Pension Modernization Project (GoCPMP)

The purpose of the Government of Canada Pension Modernization Project (GoCPMP) is to renew PWGSC's pension administration systems and services by replacing outdated technology and providing modern services to employees, employers and pensioners.

PWGSC's 35-year-old systems and business-process infrastructure for pension administration is in grave need of renewal. The limited capabilities of existing processes and the archaic technology of the legacy systems severely compromise PWGSC's ability to sustain current service levels. As well, they severely limit PWGSC's ability to offer future services that are comparable to the delivery performance and cost-effectiveness of industry leaders.

Employers are looking to provide better and broader services to their employees. Current demographic trends indicate that more than 40% of the public service will be in a position to retire within the next ten years. As a result, increasingly large numbers of employees are seeking retirement counseling and want access to capabilities that allow them to analyze their pension benefit options. At the same time, pension administration business units face significant losses of experienced, trained personnel, as the most qualified 52% of the current complement are eligible to retire within the next ten years.

An RFP was issued in the fall of 2004 and bidding closed at the end of January 2005. The bids are being evaluated and preparation of the TB Submission for contract authority and contract award is progressing according to schedule with completion expected in the fall of 2005. The TB Submission for Effective Project Approval is scheduled for October 2006.

The GoCPMP is currently in the Project Definition Phase, which is to be completed by October 2006. The Government of Canada Pension Modernization Project is to be completed by January 2012.



Further information on the Pension Modernization Project may be found on the PWGSC web site at:
http://www.pwgsc.gc.ca/reports/text/dpr_2004-2005_annexa7-e.html

8) Sustainable Development Strategies (SDS)

The PWGSC Sustainable Development Strategy (SDS) 2003 was tabled in Parliament in February 2004. SDS 2003 contained departmental commitments relating to four goals:

- Greening PWGSC operations as a custodian and provider of facilities and common-use office space to federal departments;
- Greening PWGSC services to federal departments and agencies;
- Greening PWGSC's internal operations; and
- Providing national and international leadership in the greening of government operations.

Overall, experience gained throughout the SDS 2000 has led to smarter target development, improved management processes and enhanced results monitoring systems. PWGSC is well positioned to build on its successes as it moves ahead with the implementation of its Sustainable Development Strategy 2003.

Progress toward the targets over fiscal year 2004-05 was steady. Where targets are identified as being at risk, recovery plans will be identified and implemented. Details on performance in relation to SDS 2003 commitments can be found in the PWGSC Sustainable Development Performance Report. This report is available on the Internet at <http://www.pwgsc.gc.ca/sd-env/text/performance-report-e.html>.

Late in the fiscal year, PWGSC created the Office of Greening Government Operations (OGGO). OGGO will consolidate PWGSC's environmental expertise and provide government-wide leadership on greening government operations. OGGO will be the main source of advice and functional guidance for federal departments regarding greening of their operations, specifically in the areas of green procurement, green construction, green property management, recycling and waste management, risk management and remediation of contaminated sites, and other activities. The main functions of the Office of Greening Government Operations will be to:

- provide advice and functional guidance to departments on a wide range of activities related to the greening of their operations;
- support Treasury Board Secretariat in the ongoing development of policy and performance management related to this area, including the development and continual refinement of a government-wide performance management framework for greening government operations;
- provide a range of high-quality environmental services to government departments, including PWGSC; and
- plan and develop PWGSC's Sustainable Development Strategy, monitor performance, and draft the Department's annual Sustainable Development Performance Report.

Greening government operations is one of the key initiatives of PWGSC's *Way Forward* transformation. As the primary provider of common services to all federal departments and agencies, PWGSC is strongly committed to demonstrating leadership in ensuring that the environment, the economy and society are considered in an integrated manner in its operations and procedures. It will help create a better future for all Canadians.

More information on SDS 2003 is available at <http://www.pwgsc.gc.ca/sd-env/sds2003/strategy/toc-e.html>.



9) Fuel Storage Tanks

There are a total of 94 fuel storage tanks registered with PWGSC. Of the 27 aboveground petroleum storage tanks, 15 are in compliance with Environment Canada's *Technical Guidelines for Aboveground Storage Tank Systems Containing Petroleum Products*, and 12 are not in compliance. Of the 67 registered underground petroleum storage tanks, 36 comply with the *Technical Guidelines for Underground Storage Tank Systems Containing Petroleum Products and Allied Petroleum Products*, and 31 are not in compliance. Seven of the registered underground petroleum storage tanks that are currently not in compliance with the technical guidelines are monitored and risk-managed with the concurrence of Environment Canada. Four of the registered aboveground petroleum storage tanks and two of the registered underground petroleum storage tanks are owned by a third party leasing property from PWGSC. All six of these tanks are non-compliant.

Since the end of the reporting period (December 31, 2004), twelve of the non-compliant tanks have been upgraded and/or replaced, with the upgraded and/or new tanks being compliant with the technical guidelines. Additionally, one underground petroleum storage tank was temporarily abandoned in place (i.e. emptied, cleaned and purged) and is planned to be removed by the end of March 2006. Specific action plans are being developed to bring the remainder of the PWGSC-owned non-compliant petroleum storage tanks into compliance with the technical guidelines.

10) Procurement and Contracting

PWGSC acquires goods, services and construction on behalf of the departments and agencies of the Government of Canada.

PWGSC's framework of procurement procedures and policies fosters the cost-effective and efficient delivery of contracting services to the Government, while complying with legislative obligations, including those related to national and international trade agreements. Further information regarding how we manage the contracting function, including related contracting authorities, delegations and policies can be viewed at:

<http://www.pwgsc.gc.ca/acquisitions/text/index-e.html>.

In 2004-05, we pushed ahead with various initiatives to reform the way we procure government-wide. Further information can be viewed at: http://www.pwgsc.gc.ca/prtf/text/final_report-e.html and

<http://www.pwgsc.gc.ca/b2k5/text/index-e.html>.

In 2004-05, approximately 60,000 contractual documents covering 15,000 goods and services commodities, for a total value of \$18.4 billion, were processed. This is an increase of over \$8 billion from 2003-04, mainly due to the award of the Maritime Helicopter Project, worth approximately \$5 billion, and the award of Property Management Services, worth approximately \$2 billion.

Original contracts, excluding amendments, accounted for approximately 36,000 documents valued at \$14.8 billion. Of these, 80% were awarded through competitive processes, 5% used Advance Contract Award Notices (ACANs) and 14% were non-competitive.

PWGSC awarded 1,324 contracts in Aboriginal procurements worth over \$242 million.



Annex A – Government-wide and Major Initiatives

The Department of National Defence continues to be PWGSC's largest client, accounting for about 53% of business volume. Seventy-six percent of the documents processed, accounting for 95% of the value, were contracted for PWGSC's top ten clients.

In 2004-05, various audit reports and related action plans were completed on procurement-related activities. These may be viewed at <http://www.pwgsc.gc.ca/aeb/text/toc-e.html>.

11) Alternative Service Delivery

The procurement process to put in place eight contracts for portfolios across the country was successfully carried out in line with established targets, using a fair, open and transparent process to secure best value for the Crown. The Request for Proposals was posted on MERX on April 15, 2004 and closed on July 15, 2004. The evaluation took place over the summer and fall, with Treasury Board approval for contract award secured on November 22, 2004. The contracts were awarded December 1, 2004, to allow a four-month transition phase prior to the operational start up date of April 1, 2005.

12) Service Improvement Initiative

PWGSC, as the Department responsible for enabling other government departments (OGDs) to deliver services to Canadian taxpayers, has committed to delivering services to our customers more efficiently through *The Way Forward*. The focus is on improving how the Government does its business, and empowering customer departments through PWGSC-developed tools to get better and faster services.

In order to monitor progress in the area of customer satisfaction, the Service Integration Branch (SIB) initiated the development of a customer satisfaction survey. The objective is to use this survey in 2005-06 to establish a baseline prior to the full implementation of *The Way Forward* initiative. During the next fiscal year, SIB will implement a web-based customer satisfaction assessment, as well as conduct senior-level interviews with contacts in OGDs. Together, these activities will enable SIB to determine a baseline, which quantifies and categorizes customer departments' perceptions of doing business with PWGSC. This information will be used by PWGSC's business lines to focus on service improvements, which will deliver the greatest value to our customers while fulfilling the Government's commitments in accordance with *The Way Forward*.

The Service Integration Branch will monitor and report progress against the established baseline through a regular program of customer satisfaction assessments, beginning in 2006 and annually thereafter.





ANNEX B: AUDITS, REVIEWS AND RESPONSES TO PARLIAMENT

This Annex provides the following information:

1. Audits and Reviews for 2004-05;
2. Government-wide Review of Procurement; and
3. Standing Committee on Public Accounts (SCOPA)

Where available, web site links are provided for additional information.

1 - Audits and Reviews for 2004-2005

A) Response to the Auditor General

In 2004-05, there were no reports by the Office of the Auditor General (OAG) specifically directed at PWGSC. Where PWGSC was named as part of a government-wide audit, the response came from the Government. The Treasury Board Secretariat, or other designated departments, coordinated the responses.

This was also the case for the OAG audit of the Sponsorship Program and Advertising Activities. In response to the 2003 Auditor General's Report, the Government undertook a number of actions and PWGSC continues to strengthen its practices as previously discussed in the section dealing with Government Information Services Branch (GISB) activities.

B) External Audits

Official Languages Program Management Audit

This audit, conducted by the Official Languages Office (OLO), was undertaken to determine whether the implementation of PWGSC's Official Languages Program was compliant with the *Official Languages Act*. The audit verified if PWGSC communicated the appropriate information to managers and employees with respect to their official languages rights and responsibilities. The audit examined the role of the Official Languages Directorate and the contribution made by human resources in achieving the official languages objectives. It verified whether the Department had a monitoring mechanism in place to ensure the management and control of its plans and its Official Languages Program. It checked whether the organizational culture reflected linguistic duality and whether a mechanism was in place to ensure the managers' commitment and accountability with regard to official languages and identifying the linguistic requirements of positions.

C) Internal Audits or Evaluations

The following Internal Audit and Evaluation Reports for 2004-05 can be found at:

http://www.pwgsc.gc.ca/aeb/text/2004_2005-e.html

- Audit of the Financial Report of Administrative Costs Chargeable to the Canada Pension Plan Account for the year ended March 31, 2004;
- Audit of Low-Dollar Value Procurement;



- Audit of Management Control Framework (MCF) and Compliance for Fire Emergency Evacuations in Crown-Owned Buildings;
- Audit of the Contract Management of Selected AFD Contracts ;
- Directed Audit Survey of the Separation of Duties Within the Contracting Function at Consulting and Audit Canada;
- Directed Audit Survey of the Separation of Duties Within the Contracting Function at Translation Bureau;
- Directed Audit of PWGSC's Accountability and Quality Assurance Mechanisms for Responding to Order Paper Questions;
- Audit of Translation Bureau Revolving Fund;
- Audit of Real Property Disposition Revolving Fund;
- Audit of Consulting and Audit Canada Revolving Fund;
- Audit of Telecommunications and Informatics Common Services Revolving Fund;
- Audit of Optional Services Revolving Fund;
- Audit of Real Property Services Revolving Fund; and
- Evaluation of The Knowledge Institute.

2 - Government-wide Review of Procurement

The Government-Wide Review of Procurement, led by the Parliamentary Secretary for PWGSC, was launched in December 2003, with the mandate to review government-wide procurement objectives, activities, policies, legislation, and management. The purpose of the review was to make recommendations to the Government on how best to carry out federal government procurement: to be faster, simpler, and less costly; with strong ethical foundations; ensuring value from a whole-of-government perspective; providing effective support for government socio-economic priorities; and demonstrating transparency, accountability and fiscal responsibility.

The Final Report of the Review was completed in January 2005. Some key recommendations included: developing a government-wide commodity management approach to federal procurement in consultation with colleague departments, industry and other stakeholders; changes to the appropriate legislative, regulatory and policy frameworks; mandatory use of government-wide procurement tools where they exist; and the training of Human Resources to reflect the new business model. More information on the Final Report can be found on the following web site: http://www.pwgsc.gc.ca/reports/text/rpp_2004-2005_annexB_b-e.html

Individual observations and conclusions from the Review, were joined with internal work by PWGSC on using government procurement to achieve savings for the Government in line with *The Way Forward* objectives. PWGSC proposals were then made to the Expenditure Review Committee, and with the recommendation of the ERC to the Cabinet. Finally, the results became the Government's procurement action plan, included in Budget 2005.

3 - Standing Committee on Public Accounts (SCOPA)

A) Management of Public Opinion Research

Recommendation 9 of the Nineteenth Report of SCOPA of June 2005, concerning Management of Public Opinion Research, states: "That Public Works and Government Services Canada ensure 100% compliance with the public disclosure requirement and that it report on the success in the departmental performance report".



PWGSC response: The Government concurs with the recommendation and has strengthened its efforts to ensure that departments that undertake public opinion research submit final reports to us within the required timeframe. The Government Communications Policy stipulates that these reports should be accessible to all Canadians, through the national libraries, within three months of the conclusion of the research fieldwork. Reminder letters to this effect have been sent to all departments and agencies, and will continue to be sent out on a regular basis. In keeping with the Auditor General's observations, the new Government of Canada Communications Policy issued in December 2004 requires reports to be in electronic or hard copy format. Information concerning reports on public opinion research or advertising may be found on PWGSC's web site:

Public Opinion Research

http://commnet.gc.ca/por_rop/publication/index_e.html

Advertising

<http://publiservice.gc.ca/services/adv-pub/reports/index-e.html>

B) Real Property

The Standing Committee on Public Accounts (SCOPA) considered Chapter 8 of the December 2002 Report of the Auditor General of Canada (AG) which dealt with office space acquisition, and the PWGSC Action Plan to respond to the report's recommendations. SCOPA also conducted hearings on this matter with PWGSC and AG officials on March 24, 2003, and tabled its 19th Report in the House of Commons on June 6, 2003. In all, the Nineteenth Report contained seven recommendations pertaining to the acquisition of office space. The Government's Response to the SCOPA Report, tabled in Parliament on November 3, 2003 - OAG 2002-Chapter 8 Report Acquisition of Office Space is highlighted below:

Recommendation 1: That PWGSC prepare a detailed description of the progress achieved in developing and reviewing community and regional investment plans and strategies. That this information be provided to the Public Accounts Committee no later than 31, March 2004.

Due to *real property renewal* and *The Way Forward*, the NPM (National Portfolio Management) regime was delayed to the fall of 2005. Some documentation on NPM has already been furnished to OAG staff.

Recommendation 2: That PWGSC prepare a document containing a detailed description of the progress achieved with client departments in developing long-term accommodation plans. That this information be provided to the Public Accounts Committee no later than 31, March 2004.

We worked collaboratively with Service Integration Branch to obtain client demand forecasts. We developed a template for long-term accommodation plans for review by Accommodation and Portfolio Management as part of a process to determine which key clients to focus on for the upcoming years. Monitoring took place on a quarterly basis.

Recommendation 3: That PWGSC prepare a document containing a detailed description of the progress of initiatives designed to strengthen long-term options analysis. That this information be provided to the Public Accounts Committee no later than 31, March 2004.

In the fall of 2004, the Department created the Planned Leasing Actions Report (PLAR), which contributes to a better and timelier planning of actions regarding upcoming expiring leases.

Recommendation 4: That PWGSC prepare a document disclosing the progress of its initiatives designed to strengthen and upgrade its financial information systems, policies and practices to support project management. That this information be provided to the Public Accounts Committee no later than 31, March 2004.

An Information Management / Information Technology (IM/IT) Governance Framework was approved and an intra-departmental Steering Committee was created with regional representation to review and recommend IM/IT activities to the Branch Management Committee.

In addition to improving IM/IT governance, all national Real Property systems have been consolidated into one directorate, which has improved the Branch's ability to manage the suite of systems from a portfolio perspective allowing for better investment planning and greater integration.

A Quarterly Report on Project Performance is provided to senior management highlighting national trend analysis, comparisons and exceptions in projects. This has improved the quality of our project data and is used to measure improvement and set performance benchmarks.

PWGSC has eliminated the need for a legacy Financial Management System (originally developed by Public Works Canada prior to the 1993 integration into PWGSC) by replicating the functionality of this system into the Common Departmental Financial System (CDFS) and the Project & Business Management System (PBMS). This has resolved some significant data integration issues by consolidating all financial information into a single system and has mitigated some significant infrastructure risks associated with operating an aging legacy system.

Recommendation 5: That PWGSC ensure its Departmental Performance Report (DPR) contains information on the progress (achievements versus planned targets) of the Action Plan initiatives designed to improve the Department's planning, acquisition and management of office space. That the Department begin reporting this information on its DPR for the fiscal year ending 31, March 2004.

PWGSC has improved its reporting to Parliament and has articulated what it expects to achieve, reported on performance and how achievements are linked to stated objectives and will continue to do so on an on-going basis.

Improvements

PWGSC made progress on the planning and performance reporting cycle of 2003-04.

The DPR for 2003-04 included a report on progress made in the year against the recommendations of the Auditor General and SCOPA, with outcomes and results clearly linked to planning statements and goals.

Included in the Department's Report on Plans and Priorities (RPP) for 2004-05, was a table called *Reporting to Parliament* which showed planned activities linked to the recommendations of the Auditor General and SCOPA.



Subsequently, the Department and the Branch developed the Program Activity Architecture (PAA), including the PAA Dictionary; Expected Results; Performance Indicators (PIs); Outputs and their associated PIs which demonstrates the linkage between the department's strategic outcomes and expected results. This new structure was used in the tabling of the RPP for 2005-06.

Recommendation 6: That PWGSC urge the GoC to amend the Real Property Management Framework Policy, the Common Services Policy and other relevant policies to allow the Department to charge accommodation and realty services directly to all department and agencies, and that the Department report back on this issue to the Public Accounts Committee no later than 31, March 2004.

In the course of completing our analysis of possible business delivery mechanisms in the RP Renewal process, PWGSC concluded that implementation of a rigorous and disciplined accommodation delivery program would provide most or all of the benefits associated with a user pay regime, particularly a government-wide regime, without the administrative burden. This program would be based on clearly articulated space and accommodation standards and integrated with the existing space envelope and approved program growth (13%) management tools.

Nothing in the RP Renewal limits the capacity of the Government or the RP program to reconsider user pay in the future. It was however not considered to be the most effective mechanism to renew RP delivery or to assist in achieving government priority objectives at this time.

Recommendation 7: That PWGSC collect from its client departments and agencies, all relevant financial and managerial information related to accommodation services and prepare, on a full accrual basis, a single financial report containing detailed information on the cost of accommodation and realty services across the federal government and that the Department table this report to Parliament on an annual basis beginning April 1, 2004.

A joint TBS and PWGSC working group was established to develop the data collection instrument that would have been used to respond to this SCOPA recommendation. TBS initiated stakeholder consultations during the summer of 2004 and met on two occasions with the members of the TB Real Property Advisory Committee to brief them on the SCOPA recommendation and seek their collaboration in the project. Unfortunately, these efforts did not come to fruition and the expected results were not achieved.

The Real Property Renewal strategy and more so, the work on the ERC savings, provides tangible results of efforts of PWGSC - RP to reduce accommodations costs for government.





ANNEX C: ADDITIONAL INFORMATION

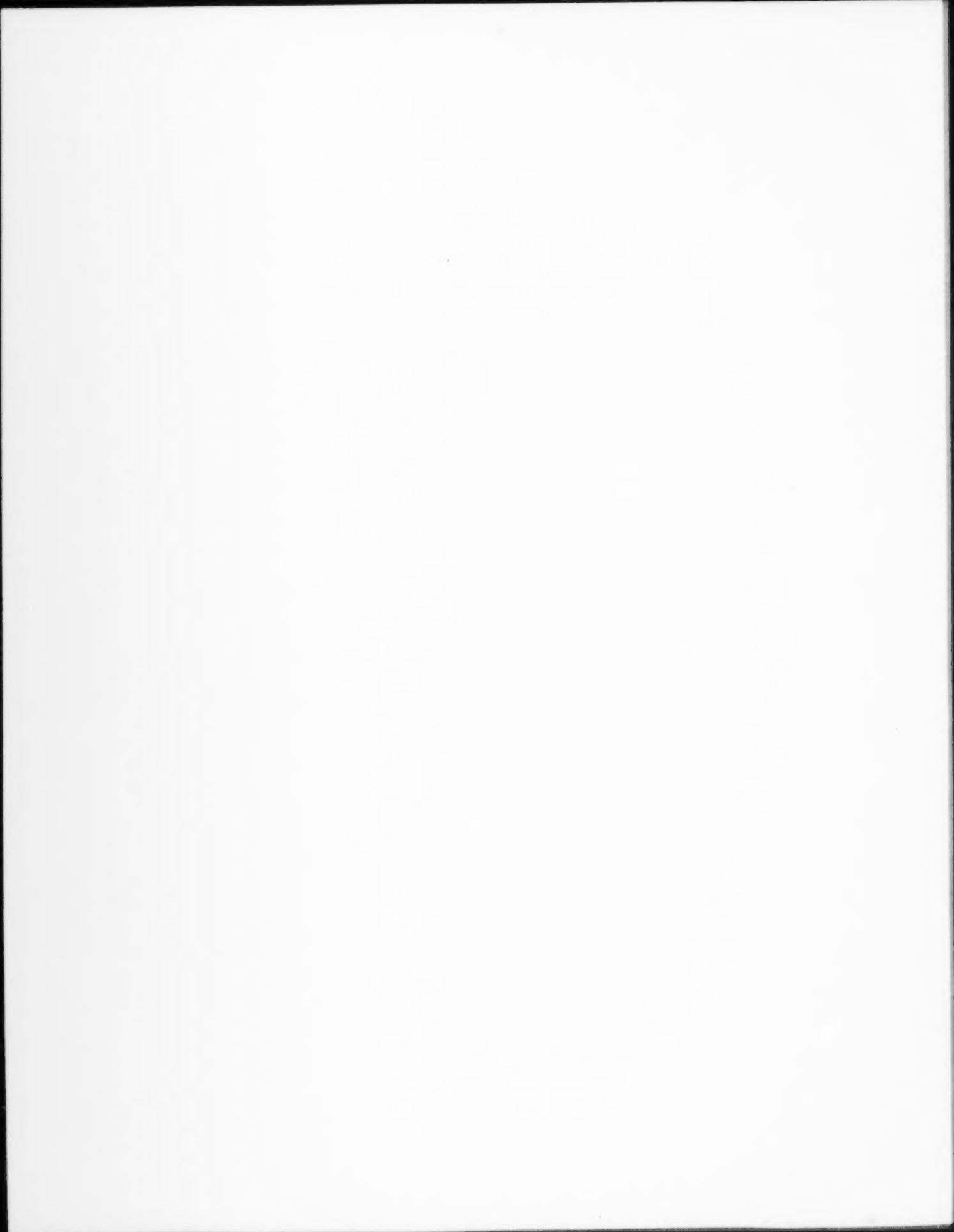
Contacts:

Alain Trépanier
Director General
Corporate Policy and Planning
Corporate Services, Human Resources and Communications Branch
956-4056

Mike Hawkes
Chief Financial Officer
956-7226

Related Internet Sites:

Acquisition Service: <http://www.pwgsc.gc.ca/acquisitions/>
Compensation Service Standards:
<http://www.pwgsc.gc.ca/compensation/service/serv-servicelevels2002-e.html>
Consulting and Audit Canada: <http://www.cac.gc.ca>
Contracts Canada: <http://www.contractscanada.gc.ca>
Government of Canada: <http://www.canada.gc.ca>
Information Technology Services: http://www.pwgsc.gc.ca/text/factsheets/info_technology-e.html
Internal Audits and Evaluations: <http://www.pwgsc.gc.ca/aeb/text/toc-e.html>
Modern Comptrollership in Action:
<http://www.pwgsc.gc.ca/mmpa/2003/text/index-e.html>
Modern Management Practices Assessment:
<http://www.pwgsc.gc.ca/mmpa/text/index-e.html>
October 2004 Speech From The Throne: <http://www.pm.gc.ca/eng/sft-ddt.asp>
Office of the Auditor General of Canada: <http://www.oag-bvq.gc.ca/>
Public Service Compensation: <http://www.pwgsc.gc.ca/compensation>
Public Works and Government Services Canada: <http://www.pwgsc.gc.ca>
PWGSC Government On-Line (GOL) Public Report:
<http://www.pwgsc.gc.ca/gol/text/index-e.html>
PWGSC Report Card on Compliance with Response Deadlines under the Access to Information Act:
http://www.infocom.gc.ca/reports/section_display-e.asp?intSectionId=390
PWGSC 2004-2005 Report on Plans and Priorities:
http://www.pwgsc.gc.ca/reports/text/pdfs/RPP_PWGSC_2004-2005_e.pdf
Real Property Services: <http://www.pwgsc.gc.ca/rps>
Receiver General: <http://www.pwgsc.gc.ca/recgen>
Translation Bureau: <http://www.translationbureau.gc.ca>
Treasury Board Secretariat Guide for the Preparation of 2004-2005 Departmental Performance Reports:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_e.pdf





Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2005

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2005

No de catalogue BT31-4/68-2005
ISBN 0-660-62951-8

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à www.tbs-sct.gc.ca
Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé
pour désigner tant les hommes que les femmes.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste
auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Téléphone : (613) 941-5995
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Internet : <http://publications.gc.ca>

Avant-propos

Le gouvernement du Canada améliore sans cesse ses pratiques de gestion, ce qui constitue pour lui une priorité depuis le dépôt au Parlement, au printemps 2000, du document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Dans sa poursuite de l'excellence en gestion, le gouvernement envisage d'offrir aux Canadiens : un gouvernement à l'écoute, qui sert bien ses citoyens et qui est administré comme une seule et même entité cohérente; un gouvernement innovateur, qui est appuyé par une fonction publique hautement qualifiée, en mesure de bien tirer parti de toute l'information à sa disposition et de faire un usage optimal des fonds publics, tout en tenant compte des risques éventuels; et un gouvernement redevable, qui rend compte clairement et ouvertement de son rendement au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats au Parlement et aux citoyens. Ils sont au cœur même de l'application du concept du gouvernement redevable.

Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement de rapports publics efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte, faire le lien entre le rendement et les engagements antérieurs, expliquer les changements ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Le présent rapport ministériel sur le rendement (ainsi que ceux de nombreux autres ministères et organismes) peut être consulté sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>. Les lecteurs qui désireraient un aperçu global des efforts déployés par le gouvernement du Canada afin d'améliorer la qualité de vie peuvent lire *Le rendement du Canada 2005*, qu'on peut également consulter à l'adresse Internet précitée. Ce rapport est structuré autour de trois grands thèmes (économie durable, fondements sociaux du Canada et la place du Canada dans le monde) et sa version électronique renferme des liens avec les rapports ministériels sur le rendement pertinents. *Le rendement du Canada 2005* renferme également un aperçu spécial des efforts déployés par le gouvernement afin d'améliorer le bien-être des Autochtones.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer sans cesse les rapports qu'il présente au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer, au fil du temps, la qualité des rapports ministériels sur le rendement et autres rapports.

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA

RAPPORT
MINISTÉRIEL SUR LE
RENDEMENT



Les prochaines étapes

BUDGET DES DÉPENSES DE 2004-2005

L'honorable Scott Brison, C. P.

Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux
Receveur général du Canada



Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Public Works and
Government Services
Canada

Canada





MESSAGE DU MINISTRE

Je suis heureux de présenter le Rapport ministériel sur le rendement (pour la période se terminant le 31 mars 2005) établi pour Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer la gestion et la responsabilisation et à améliorer ses services tout en offrant aux contribuables un meilleur rapport qualité-prix. En 2004-2005, après une évaluation approfondie de son rendement, qui lui a permis de cerner des occasions de travailler de façon plus judicieuse, plus rapide et plus économique, TPSGC a mis à exécution un plan d'action visant à transformer sa façon de faire des affaires.

Ce plan d'action, qui porte le nom *Les prochaines étapes*, fait partie de l'engagement de TPSGC de contribuer à la modernisation du gouvernement et d'offrir le meilleur service possible à la population canadienne. L'exercice 2004-2005 a donc été une année de transition pour TPSGC.

Deux objectifs fondamentaux et interdépendants sont au cœur des *Prochaines étapes* : réaliser des économies en optimisant l'efficacité, en profitant des économies d'échelle et en tirant parti du savoir-faire actuel ainsi qu'exercer ces activités de façon transparente et ouverte pour préserver la confiance de la population canadienne dans l'intégrité et l'impartialité du gouvernement du Canada.

Au cours de la période visée par le présent rapport, TPSGC et le gouvernement du Canada ont annoncé des changements fondamentaux à certains des principaux secteurs d'activité du Ministère : l'approvisionnement, les biens immobiliers et les systèmes de technologie de l'information. TPSGC contribue également à la réalisation du programme de développement durable du gouvernement au moyen de l'écologisation des activités du gouvernement.

À la suite des changements apportés au cours de cette période, nous sommes en mesure de jouer un rôle de chef de file dans la réalisation de près du tiers des économies de onze milliards de dollars annoncées dans le budget de 2005.

Je suis très fier d'être le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, un ministère qui joue un rôle important dans le changement de la culture du gouvernement ainsi que dans le respect de l'éthique et de la responsabilisation, de l'environnement et de l'argent durement gagné des contribuables.



L'honorable Scott Brison, C.P.



DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour 2004-2005.

Ce rapport a été préparé conformément aux principes de présentation des rapports et aux exigences présentés dans le *Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement de 2004-2005* et constitue, au meilleur de ma connaissance, une représentation globale, équilibrée et transparente du rendement de l'organisation au cours de l'exercice 2004-2005.



Le présent rapport :

- repose sur la structure de responsabilisation du Ministère (conformément à la structure de ses secteurs d'activité);
- fournit un modèle de responsabilisation pour les résultats visés et les résultats atteints et précise les ressources et les autorités connexes;
- rend compte des finances, en fonction des chiffres approuvés du Budget des dépenses et des Comptes publics du Canada.

I. David Marshall

Sous-ministre de Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada



TABLE DES MATIÈRES

Message du ministre	i
Déclaration de la direction	ii
Section I – Aperçu du Ministère.....	1
Notre raison d'être	1
Notre vision	1
Aperçu du rendement	2
Organisation et sommaire des dépenses	13
Section II – Rendement des secteurs d'activité.....	17
Biens immobiliers	19
Approvisionnements	28
Services communs de télécommunications et d'informatique	35
Receveur général	42
Rémunération de la fonction publique	47
Conseils et Vérification Canada	53
Bureau de la traduction	58
Services d'information du gouvernement	64
Soutien opérationnel	71
Section III – Rapports sur le rendement détaillés	77
Aperçu du rendement financier	78
Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	79
Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité	80
Sommaire ministériel des autorisations à dépenser	83
Coût net du programme	84
Passif éventuel	84
Prêts, investissements et avances	84
Recettes disponibles et non disponibles	85
Fonds renouvelable des Services immobiliers	87
Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers	88
Fonds renouvelable de la Production de la défense	88
Fonds renouvelable des services optionnels	89
Fonds renouvelable des Services communs de télécommunications et d'informatique	90
Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada	91
Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	92
Rapport sur les frais d'utilisation pour 2004-2005	93
Renseignements sur les dépenses de projets	99
Paiements de transfert par secteur d'activité	100



Annexe A : Initiatives principales et initiatives pangouvernementales..... 101

Cité parlementaire	101
Édifice de la magistrature fédérale.....	102
Gouvernement en direct (GED)	103
Marché en direct du gouvernement du Canada (MDGC)	103
Voie de communication protégée (VCP).....	104
Initiative des services de voyage partagés (ISVP).....	105
Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions (PMSSP)	105
Stratégie de développement durable (SDD)	106
Réservoirs de stockage de produits pétroliers	107
Achats et marchés	107
Autres formes de prestation de services	108
Initiative d'amélioration des services.....	108

Annexe B : Vérifications, examens et réponses au Parlement..... 111

Vérifications et examens effectués en 2004-2005	111
Examen des achats de l'ensemble du gouvernement	112
Comité permanent des comptes publics (CPCP).....	113

Annexe C : Renseignements additionnels..... 117

Personnes-ressources	117
Sites Internet connexes.....	117



APERÇU DU MINISTÈRE

Notre raison d'être

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) veille à ce que le gouvernement et la population canadienne obtiennent le meilleur rapport qualité-prix dans le cadre de la prestation de services communs, centraux et partagés. Il joue un rôle important dans la prestation de l'infrastructure et des services de base nécessaires pour exécuter les programmes du gouvernement et pour répondre aux attentes et aux besoins changeants des ministères homologues et de la population canadienne. Le Ministère offre ses services par l'intermédiaire d'un programme unique qui est financé par le Parlement, soit le *Programme des services gouvernementaux*.

TPSGC permet au gouvernement de bénéficier des économies d'échelle et de l'expertise liées aux services communs et aux services partagés en offrant des services axés sur le professionnalisme, l'innovation, l'efficacité et l'efficacités et en surveillant les importantes dépenses administratives du gouvernement, par l'application de mesures de contrôle transparentes et indépendantes. En concentrant ses efforts sur sa raison d'être, TPSGC permet aux autres ministères et organismes de remplir leur mandat principal envers la population canadienne.

Notre vision

La vision de TPSGC consiste à devenir le centre d'excellence du gouvernement du Canada en ce qui concerne l'élaboration et la prestation de services

communs, centraux et partagés. L'initiative *Les prochaines étapes* vise à trouver des moyens novateurs permettant de fournir des services de façon plus judicieuse, plus rapide et plus économique, notamment dans les secteurs des biens immobiliers, des approvisionnements, de la technologie de l'information et de l'écologisation des opérations du gouvernement. Le Ministère s'est engagé à obtenir des résultats de façon ouverte et transparente afin de préserver la confiance de la population canadienne. L'initiative *Les prochaines étapes* vise l'obtention de résultats dans trois secteurs clés :

1) Acheter plus judicieusement

L'objectif du Ministère consiste à économiser, au cours de cinq ans, 2,5 milliards de dollars sur le coût total des approvisionnements du gouvernement en misant sur son pouvoir d'achat et en regroupant les achats qu'il fait pour le compte du gouvernement tout en utilisant la technologie. Pour appuyer cet objectif, TPSGC diminuera de 50 pour cent le temps consacré à l'achat de biens et de services et il réduira de 10 pour cent ses coûts internes liés à l'approvisionnement. Le Ministère surveillera les répercussions que les changements apportés à l'approvisionnement auront sur les fournisseurs, notamment sur les petites et moyennes entreprises, et donnera suite aux préoccupations à mesure qu'elles seront soulevées.

TPSGC – À la hauteur des attentes

« ... permettez-moi de souligner la contribution des employés du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux à cet exercice du Comité d'examen des dépenses. Ils ont été à la hauteur des attentes et ont contribué de façon exceptionnelle au succès de cette démarche. J'applaudis leur esprit novateur et leur professionnalisme. »

– L'honorable Ralph Goodale, ministre des Finances, budget de 2005



2) Réaliser des économies dans le domaine de l'immobilier

TPSGC vise à économiser 925 millions de dollars sur cinq ans en assurant une meilleure gestion de son portefeuille immobilier et en améliorant l'application des normes visant les locaux à bureaux. Il atteindra cet objectif sans diminuer la visibilité du gouvernement du Canada dans les régions et les collectivités et en remplissant son engagement envers l'excellence sur le plan environnemental.

3) Tirer pleinement profit des systèmes de technologie de l'information

L'objectif de TPSGC consiste à changer fondamentalement la façon dont le gouvernement du Canada fournit ses services à la population canadienne. Les priorités comprennent la Voie de communication protégée, qui permettra à la population canadienne d'échanger des renseignements confidentiels avec le gouvernement. Cette initiative constituera une approche pangouvernementale et pratique de la technologie de l'information qui assurera la protection des

renseignements personnels et qui accroîtra le partage des services et des produits de technologie de l'information ainsi qu'une meilleure gestion de ceux-ci.

De plus, dans le budget de 2005, le gouvernement du Canada a confié à TPSGC le mandat de diriger l'écologisation des opérations du gouvernement. Par conséquent, le Ministère a créé le Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales, un centre d'expertise gouvernemental qui assurera le leadership en ce qui concerne les questions environnementales. Ce bureau donnera à la collectivité fédérale des conseils portant sur des questions comme l'approvisionnement écologique, la gestion écologique des biens, le recyclage et la gestion des déchets ainsi que l'assainissement des sites contaminés.

Aperçu du rendement

Au cours de 2004-2005, TPSGC a subi une transformation et élaboré l'initiative *Les prochaines étapes*. Dans le budget de 2005, on a confirmé la mise en œuvre à l'échelle du gouvernement de cette

Économies nettes éventuelles dans l'ensemble du gouvernement

Programme de services gouvernementaux de TPSGC

Raison d'être de TPSGC – TPSGC veille à ce que le gouvernement et la population canadienne obtiennent le meilleur rapport qualité-prix dans le cadre de la prestation de services communs, centraux et partagés.

Résultats stratégiques

Services de qualité

Saine gérance

Saine gestion

Économies éventuelles (en millions de dollars)

Priorité (Nouvelles économies)	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Total
Biens immobiliers	130	130	150	235	300	925
Approvisionnements	39	179	573	821	888	2 500
Total par année	169	309	723	1 056	1 168	3 425

Remarque : Pour économiser 3,4 milliards de dollars à l'échelle du gouvernement, il faudra investir environ 190 millions de dollars au cours des cinq prochaines années. Un engagement ferme de la part de nos ministères homologues et des organismes responsables de l'élaboration de politiques nous permettra d'atteindre cet objectif pendant que nous faisons face à d'importants défis liés à la mise en œuvre de politiques et de lois ainsi qu'à la mise en œuvre de règles au sein de l'industrie au cours des cinq à huit prochaines années.



initiative, qui comprend des changements aux activités liées à l'approvisionnement, aux biens immobiliers, à la technologie de l'information et à l'écologisation des opérations du gouvernement. Pendant des évaluations approfondies de son rendement, TPSGC a cerné des occasions d'exercer ses activités de façon plus judicieuse, plus rapide et plus économique.

Au cours de la dernière année, dans le cadre des examens des dépenses et de la gestion effectués à l'échelle du gouvernement, le Ministère a dirigé les principaux examens des approvisionnements et de la passation de marchés. Il a également joué un rôle important dans d'autres examens horizontaux de la prestation de services ainsi que des services ministériels et administratifs. Ces examens appuyaient les travaux du Comité d'examen des dépenses (CED), qui était chargé de cerner d'importantes économies à l'échelle du gouvernement afin de réaffecter l'argent économisé à des programmes prioritaires du gouvernement. Grâce aux changements qu'il a apportés au cours de 2004-2005, TPSGC est maintenant en mesure de jouer un rôle de chef de file dans la réalisation de près du tiers des 11 milliards de dollars que le gouvernement vise à réaffecter au cours des cinq prochaines années.

Les prochaines étapes – Fournir des services en collaboration avec nos partenaires

En offrant d'importantes options liées aux *Prochaines étapes* dans le cadre des examens des dépenses et de la gestion effectués à l'échelle du gouvernement, TPSGC a démontré clairement qu'il s'engage à réaliser des économies, à éliminer des pratiques qui ne sont pas efficaces et des chevauchements ainsi qu'à améliorer des services. Pour apporter ces améliorations importantes, le Ministère devait élaborer des stratégies internes adéquates afin d'apporter des changements fondamentaux aux secteurs des approvisionnements, des biens immobiliers et de la technologie de l'information. En

outre, TPSGC assume un rôle de chef de file gouvernemental dans l'écologisation des opérations gouvernementales.

Plusieurs changements horizontaux s'imposent pour permettre l'atteinte des résultats visés par l'initiative *Les prochaines étapes*. Voici les principaux changements :

1) Renforcer et moderniser le gouvernement

Depuis 1999, le moment où on a annoncé l'initiative du Gouvernement en direct (GED) dans le discours du Trône, TPSGC joue un rôle de premier plan dans les efforts du gouvernement visant à adopter une approche pangouvernementale pour améliorer la rentabilité au moyen d'une prestation plus coordonnée et intégrée des services en direct du gouvernement.

Maintenant, six ans plus tard, une approche pangouvernementale continue d'orienter les efforts du gouvernement visant à moderniser la prestation de services à l'interne, tant à l'échelle du gouvernement, qu'à l'externe depuis les ministères et les organismes gouvernementaux jusqu'aux Canadiens et aux Canadiennes. Pour sa part, la vision de TPSGC, *Les prochaines étapes*, applique une approche pangouvernementale pour appuyer la gestion des changements au sein du Ministère.

Dans le budget fédéral de 2005, on a adopté une

Amélioration de la qualité et de l'efficience des services

Moderniser le gouvernement signifie agir comme un gouvernement plutôt que comme 116 ministères et organismes distincts. Cela signifie également simplifier les processus administratifs, réutiliser l'information et les systèmes et tirer profit de la technologie afin de mieux gérer les fonds et les opérations. Cela signifie utiliser, dans la mesure du possible, des approches communes et des services internes partagés.

- Budget de 2005 -



approche pangouvernementale et, plus précisément, en ce qui concerne TPSGC, on a officiellement lancé la réforme des approvisionnements et de la gestion immobilière tout en reconnaissant le rôle de TPSGC à titre d'agent du changement en ce qui a trait à la prestation de services internes à l'échelle du gouvernement.

En plus de contribuer à la transformation de TPSGC, l'initiative *Les prochaines étapes* a aidé le Ministère à préciser et à orienter les efforts visant à moderniser le gouvernement.

Lorsqu'il a décrit les transformations importantes que subit la prestation de services dans son douzième rapport annuel au Premier ministre sur la fonction publique du Canada, le greffier du Conseil privé et secrétaire du Cabinet a fait une distinction entre les services fournis à l'interne (à l'échelle du gouvernement) et les services fournis aux Canadiens et aux Canadiennes. De plus, il a réaffirmé l'engagement du gouvernement à lancer des services partagés liés à la technologie de l'information ainsi qu'à la gestion des ressources humaines et des finances pour accroître l'efficacité et la qualité et réduire les coûts.

Dans son rapport, le greffier a indiqué qu'il est très important que les fonctions d'approvisionnement et de gestion des biens immobiliers soient exécutées avec un souci d'intégrité et un engagement envers l'optimalisation des ressources.

2) Engagement soutenu au cours d'une période de cinq à huit ans

Un engagement gouvernemental soutenu est nécessaire pour atteindre nos objectifs et affronter les défis auxquels nous faisons face. Par exemple, nous visons à réduire les frais administratifs liés à l'approvisionnement, aux biens immobiliers, à la technologie de l'information, aux fonctions financières et aux fonctions de rémunération à l'échelle du gouvernement ainsi qu'à réduire le coût de l'ensemble des services administratifs

ministériels, qui s'élevait à plus de 15 000 dollars par fonctionnaire en 2004-2005. Par conséquent, voici certains défis auxquels nous faisons face : les changements des structures de politiques et de gestion du gouvernement, les limites de nos ministères homologues en ce qui a trait aux ressources et à la capacité, le moment choisi pour apporter des modifications législatives et réglementaires et la capacité du secteur privé de s'adapter aux changements que nous mettons en œuvre.

3) Dispositions législatives, politiques et processus

Il faut apporter des changements aux dispositions législatives et aux politiques gouvernementales ainsi que rationaliser et simplifier les processus opérationnels qui en découlent (p. ex. pour permettre l'achat en vrac, l'adoption de solutions « juste à temps » ou l'établissement dynamique de prix pour obtenir le prix le plus bas et le meilleur rapport qualité-prix).

4) Petites et moyennes entreprises (PME)

Le gouvernement s'est engagé à offrir un système d'approvisionnement équitable, ouvert et transparent. Nous avons pris plusieurs mesures pour permettre aux PME d'accéder aux contrats du gouvernement du Canada, notamment l'élimination des frais liés aux appels d'offres du gouvernement, la simplification des contrats et l'élaboration d'outils pour aider les PME à présenter des offres visant des contrats plus importants. TPSGC a créé le Bureau des petites et moyennes entreprises (BPME) pour accroître l'accès des PME aux contrats du gouvernement. Le Bureau collabore déjà avec les PME pour mieux comprendre leurs préoccupations.

5) Employés

Les nouveaux systèmes de technologie de l'information et la participation accrue du secteur privé font en sorte que le travail quotidien des fonctionnaires fédéraux change. Les organismes



centraux chargés de la gestion des ressources humaines collaborent avec TPSGC et les syndicats pour prendre des mesures à l'égard des incidences importantes découlant de ces changements au sein du milieu de travail et pour veiller à ce qu'on continue d'offrir la meilleure qualité de services possible.

Engagement commun

« ... il est essentiel que (les fonctions de gestion des biens immobiliers et des approvisionnements) soient mises en œuvre avec un souci d'intégrité et d'optimisation des ressources. Il nous faudra pour cela promouvoir une utilisation plus efficace de la technologie et, de concert avec tous nos fournisseurs, peu importe la taille de leur entreprise, regrouper nos achats de manière à profiter au mieux de notre pouvoir d'achat et à obtenir les meilleurs prix possibles. Il nous faudra mieux gérer nos biens immobiliers en appliquant des normes pour nos locaux et en procédant à une gestion plus serrée de l'inventaire... Il nous faudra prendre un engagement plus ferme à l'égard de la gérance de l'environnement et du développement durable. Par-dessus tout, il nous faudra établir avec le secteur privé un nouveau partenariat fondé sur un souci commun d'intégrité, de maintien de la confiance de la population et de recours aux pratiques exemplaires. »

- A. Himelfarb, greffier du Conseil privé,
douzième rapport annuel au Premier ministre

Priorités stratégiques et résultats de TPSGC

Dans son Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005, TPSGC a réitéré ses cinq principales priorités stratégiques, qui indiquent la façon dont il offre une valeur ajoutée au gouvernement et à la population canadienne :

1) Réalisation d'économies et amélioration du rendement

TPSGC élabore et dirige des initiatives qui, selon des prévisions, devraient lui permettre de contribuer plus de 3,4 milliards de dollars aux 11 milliards de dollars que le gouvernement vise à économiser au cours des cinq prochaines années. Les secteurs des approvisionnements et des biens immobiliers, qui contribueront respectivement 2,5 milliards de dollars et 925 millions de dollars au montant qu'on vise à économiser, seront les principaux secteurs dans lesquels on réalisera des économies, même si on essaiera d'économiser dans d'autres secteurs au sein du Ministère.

Pour réaliser ces économies, TPSGC investira, au cours de cinq ans, environ 190 millions de dollars dans des initiatives afin de restructurer ses systèmes et ses processus. Le Ministère développera l'expertise nécessaire pour l'adoption de ces nouvelles démarches. Toutefois, pour les mettre en œuvre, il devra obtenir la collaboration en ce qui concerne les changements à apporter à certaines lois, à certains règlements et à certaines politiques du gouvernement du Canada.

Acheter plus judicieusement – Au cours des cinq prochaines années, TPSGC cherchera à maximiser le pouvoir d'achat du gouvernement, tout en veillant à l'intégrité des achats de l'État. De plus, le Ministère utilisera des technologies d'avant-garde pour simplifier les processus d'approvisionnement et réduire ses frais d'administration. Voici certains de ses principaux engagements :

- réaliser des économies de 2,5 milliards de dollars à l'échelle du gouvernement au cours de cinq ans ou réduire d'environ 10 pour cent le coût de tous les produits et services achetés;
- fournir aux ministères des outils d'approvisionnement électronique pour leur permettre de réduire de 10 pour cent les coûts de la gestion des approvisionnements;
- réduire de 50 pour cent le temps requis pour acheter des produits et des services;
- négocier de meilleurs prix et regrouper les demandes des clients;



- réduire les coûts liés aux voyages du gouvernement, grâce à l'Initiative des services de voyage partagés (ISVP).

Afin d'appuyer ces initiatives, il est proposé de modifier la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* pour confier au ministre de TPSGC l'entière responsabilité de l'approvisionnement en produits et services et de modifier la *Loi sur la gestion des finances publiques* de manière à autoriser TPSGC à s'engager à acheter une quantité minimale de produits et services au nom du gouvernement.

En 2004-2005, au moyen d'une gestion rigoureuse des contrats, le Ministère a économisé des millions de dollars pour les contribuables du Canada, notamment :

- 32 millions de dollars au moyen du regroupement d'achats de micro-ordinateurs;
- plus de 25 millions de dollars dans le cadre de l'Initiative des services de voyage partagés, grâce à l'utilisation du nouvel outil de réservation en ligne et de la carte de voyage du gouvernement;
- jusqu'à 16 pour cent de rabais sur le prix initial de mobiliers au moyen de l'achat en masse;
- 220 000 dollars dans le cadre d'une demande de rabais pour volume sur les prix établis dans des offres à commandes en vigueur.

Réaliser des économies dans le domaine de

l'immobilier – Au cours des cinq prochaines années, TPSGC réalisera d'importantes économies dans le secteur de l'immobilier au moyen d'une meilleure planification et d'une meilleure gestion. En utilisant plus efficacement les locaux à bureaux et en faisant concorder davantage les normes visant les locaux avec les pratiques du secteur privé, le gouvernement a l'occasion de réaliser des économies substantielles pour la population canadienne sans nuire aux importants programmes et services. Voici certains des principaux engagements de TPSGC :

- réaliser des économies totales de 925 millions de dollars à l'échelle du gouvernement au cours des cinq prochaines années, sans diminuer la visibilité du gouvernement du Canada;
- réduire à 18 mètres carrés par employé la superficie moyenne des bureaux en appliquant les normes de façon cohérente, ce qui permettra de réduire la superficie de 450 000 mètres carrés;
- réduire le coût des systèmes et les frais d'administration liés à la gestion immobilière;
- achever l'analyse des avantages de la propriété et de la location d'ici 2006;
- accroître l'excellence sur le plan environnemental.

Au moyen d'une gestion améliorée du portefeuille immobilier du Ministère et de l'application rigoureuse des normes visant les locaux, TPSGC a, au cours de la dernière année :

- signé de nouveaux contrats visant des services de gestion des biens et d'exécution de projets qui permettront la réduction considérable de coûts;
- commencé à améliorer l'efficacité de l'utilisation des locaux à bureaux en appliquant plus rigoureusement les normes visant les locaux;
- jeté les bases de l'étude des biens immobiliers dont l'objectif consiste à obtenir une évaluation indépendante sur la façon la plus rentable et efficace d'offrir des locaux aux fonctionnaires fédéraux ainsi qu'à déterminer le meilleur ratio de propriété-location.

Tirer pleinement profit de la technologie – Le programme des services partagés de TPSGC fait partie de l'initiative globale du gouvernement visant à fournir des services d'infrastructure de technologie de l'information à l'échelle du gouvernement. L'approche de services partagés pour la gestion de la technologie de l'information peut permettre la production de meilleurs résultats plus rapidement et de façon plus rentable pour les clients et les contribuables. Cette approche permettra également d'améliorer l'approvisionnement en biens et en services de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI) et la prestation de services aux Canadiens et aux Canadiennes par



Section 1 – Aperçu du Ministère

l'intermédiaire des initiatives du Gouvernement en direct et de la Voie de communication protégée. Voici certains des principaux engagements de TPSGC :

- faire en sorte que le gouvernement puisse changer fondamentalement la façon dont il fournit ses services à la population canadienne;
- achever les étapes de la dernière année de l'initiative du Gouvernement en direct;
- établir un programme de services partagés en matière d'infotechnologie;
- accroître l'utilisation que font les organisations gouvernementales de la Voie de communication protégée pour que la population canadienne puisse échanger des renseignements confidentiels avec le gouvernement en toute confidentialité et en toute sécurité;
- augmenter le nombre de programmes du gouvernement du Canada pris en charge par les systèmes partagés de technologie de l'information de TPSGC;
- adopter une approche pangouvernementale en matière de technologie de l'information qui est axée sur la protection des renseignements personnels.

Le gouvernement du Canada se classe actuellement parmi les administrations les plus branchées avec leurs citoyens par le biais d'Internet. Son objectif principal consistant à rendre les services accessibles à la population canadienne par le biais du GED a maintenant été atteint en bonne partie, car il a réalisé 91 pour cent de son objectif à l'aide du GED. Dans le cadre de l'examen annuel de 2005 effectué par Accenture, le Canada s'est classé, pour la cinquième année consécutive, au premier rang parmi 22 pays pour ce qui est des meilleurs services de gouvernement électronique. TPSGC prévoit

développer la Voie de communication protégée afin de fournir aux citoyens et aux citoyennes ainsi qu'aux entreprises un accès sécuritaire, privé et rapide aux services en direct et à l'information du gouvernement fédéral. La Voie de communication protégée a déjà été utilisée pour :

- permettre à 129 organisations clientes de transiger en ligne avec le gouvernement;
- permettre à 14 000 Canadiens et Canadiennes de remplir en direct le questionnaire sur le recensement (il s'agit là d'un exercice qui servira au recensement de 2006 effectué auprès de 13,5 millions de ménages);
- transmettre 533 000 mots de passe électroniques aux citoyens désirant accéder aux services gouvernementaux.

2) Renforcement de la confiance du public

La saine gestion, l'éthique et la responsabilité sont au cœur de l'initiative *Les premières étapes*. TPSGC appuie l'engagement clé du gouvernement visant à assurer l'intégrité, la transparence et la responsabilité dans la conduite de toutes ses activités. Tout au cours de l'exercice 2004-2005, TPSGC a appuyé ouvertement et entièrement les travaux de la Commission d'enquête sur le programme de commandites et les activités publicitaires ainsi que les travaux de divers comités parlementaires, y compris le Comité permanent des comptes publics et le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires. Il était prioritaire pour TPSGC d'informer les parlementaires et les citoyens canadiens des mesures clés qu'il a prises depuis 1999 afin de renforcer une culture fondée sur des valeurs saines et sur l'éthique ainsi que d'améliorer la transparence et la responsabilité dans la conduite de ses activités.

Environnement sûr

TPSGC gère la partie fédérale du projet d'assainissement des étangs bitumineux de Sydney, un projet d'une durée de dix ans. Il accorde un financement de 280 millions de dollars à ce projet, et le gouvernement de la Nouvelle-Écosse y affectera 120 millions de dollars. Pour assainir les lieux, on aura recours à des technologies éprouvées et efficaces afin de traiter et de détruire en toute sécurité les pires contaminants.



Il était également prioritaire pour TPSGC de démontrer qu'il dispose des outils de gestion interne lui permettant de surveiller son rendement et d'assurer un contrôle adéquat de ses activités.

Certificats d'excellence en biens immobiliers

- La *Building Owners and Managers Association* (BOMA) a remis à l'équipe de gestion immobilière de TPSGC dans la Région de l'Ouest le prestigieux prix de l'immeuble à bureaux international de l'année 2004 dans la catégorie des immeubles gouvernementaux. Ce prix lui a été décerné pour l'immeuble du quartier général de la division « K » de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), à Edmonton.
- TPSGC a remporté le prix de l'immeuble à bureaux de l'année (*Building of the Year Award*), un prix prestigieux décerné par la BOMA, pour trois immeubles situés dans la région d'Ottawa, c'est-à-dire la tour St. Andrews, l'édifice Connaught et l'édifice Thomas-D'Arcy-McGee. Nous avons également remporté le même prix pour un autre immeuble, soit l'immeuble Joseph-Shepard à Toronto (cet immeuble nous a aussi permis de remporter un certificat d'excellence environnementale et un certificat d'excellence en construction).
- TPSGC a remporté le prix *Earth Award*, lui aussi décerné par la BOMA, pour l'excellence de notre expertise environnementale en ce qui concerne Portage III, à Gatineau, au Québec, Place du Canada, à Edmonton, et le nouvel immeuble fédéral situé à Vancouver.

En 2004-2005, nous avons continué à mettre en œuvre notre Programme d'éthique et avons fait du progrès en ce qui concerne l'application de tous les éléments de notre Plan d'intégrité en dix points. Nous avons, entre autres, procédé à la nomination d'agents d'éthique dans toutes nos régions et dans toutes nos directions générales et établi un volet portant sur l'éthique dans le cadre des séances d'orientation destinées à nos employés. Nous avons également établi un programme de formation

obligatoire portant sur l'éthique à l'intention de tous les nouveaux employés ainsi qu'à l'intention de tous les employés actuels du Ministère, y compris les gestionnaires, dont le poste correspond à un profil de risque particulier.

Au cours de la dernière année, TPSGC a investi des fonds supplémentaires de 11,5 millions de dollars afin de transmettre rapidement tous les dossiers de TPSGC demandés par la Commission d'enquête sur le programme de commandites et les activités publicitaires ainsi que par l'avocat-conseil spécial chargé du recouvrement de fonds, la GRC et la Sûreté du Québec. À ce jour, 8,7 millions de dollars de cette somme ont été dépensés pour couvrir les coûts liés à la recherche de documents, à l'étroite coordination interministérielle, à l'obtention de conseils, aux activités de communication, aux services juridiques ainsi qu'à l'obtention de conseils spécialisés en matière de politique.

TPSGC a également mis en œuvre un certain nombre de mesures importantes pour répondre aux préoccupations de la vérificatrice générale en ce qui concerne nos activités publicitaires. Ces mesures visent à promouvoir une plus grande concurrence dans l'attribution des contrats de publicité du gouvernement, y compris tirer un meilleur profit de ces contrats, ainsi qu'à accroître la transparence dans la gestion de nos activités publicitaires. Ces mesures comprennent notamment :

- un nouveau processus d'approvisionnement concurrentiel;
- des examens d'assurance de la qualité après l'attribution du contrat à l'égard de tous les contrats de publicité;
- l'attribution d'un nouveau contrat à une nouvelle agence de coordination qui agit à titre d'agence de placement médias pour le compte du gouvernement du Canada;
- un système électronique d'information de gestion de la publicité (GESPU) pour assurer le suivi et la gestion des projets publicitaires à l'échelle du gouvernement;



- une norme de documentation de la publicité pour les dossiers de projets ainsi qu'un manuel électronique sur la publicité pour aider les ministères à respecter le processus concernant la publicité du gouvernement;
- une formation améliorée sur les processus et la procédure concernant la publicité offerte par TPSGC dans l'ensemble du pays.

Au cours de la dernière année, nous avons également renforcé notre *Cadre de responsabilisation de gestion* (CRG), qui est fondé sur les exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), afin d'améliorer l'intégrité et la reddition de comptes ainsi qu'à accroître notre capacité de gestion financière et de gestion des risques. Le CRG a également servi de guide en vue d'améliorer les rapports présentés au Parlement et de mieux gérer notre rendement en intégrant davantage les fonctions de gestion financière aux fonctions liées à la planification stratégique et à l'établissement des priorités.

Il est prévu que ces nouvelles mesures contribueront grandement à l'atteinte de nos objectifs stratégiques en matière de *saine gestion* ainsi qu'au renforcement de la reddition de comptes. Ces mesures sont d'autant plus importantes, car le maintien de la confiance du public en ce qui concerne l'intégrité de l'administration gouvernementale constitue un élément central de notre mandat, y compris de notre *raison d'être*, et fait partie de nos objectifs stratégiques en matière de *saine gestion*.

3) Appui du programme stratégique du gouvernement

En tant que fournisseur principal de services communs pour le gouvernement du Canada, TPSGC est bien placé pour jouer un rôle de chef de file en ce qui concerne la mise en œuvre d'un certain nombre d'initiatives pangouvernementales. Nous réalisons des économies et apportons des changements dans la manière dont nous offrons des services à la population canadienne afin que de plus en plus de citoyens obtiennent les bons services au bon

moment. D'ailleurs, on commence déjà à voir les résultats. Par exemple, les progrès réalisés en matière de gouvernement électronique ont déjà permis d'améliorer l'accessibilité aux services gouvernementaux et de traiter les demandes plus rapidement et avec plus d'exactitude. Même si beaucoup de nos services sont moins visibles que d'autres, ils témoignent tous de notre engagement à offrir à la population canadienne le meilleur rapport qualité-prix. De plus, nous avons pris des engagements en ce qui concerne la gérance de l'environnement, le développement durable des collectivités, la réforme du processus d'achat, le renouvellement de la gestion des biens immobiliers et la promotion d'une infrastructure commune de GI-TI, y compris la promotion de services de soutien partagés. En somme, TPSGC appuie entièrement le programme stratégique du gouvernement en offrant à celui-ci un appui opérationnel qui est essentiel, efficace et économique.

La gérance de l'environnement et le développement durable ont été décrits dans le discours du Trône d'octobre 2004 comme étant des dossiers prioritaires pour le gouvernement. Dans son budget de 2005, le gouvernement a demandé à TPSGC d'appuyer les fonctions liées à la gérance de l'environnement en assumant un rôle de premier plan en ce qui concerne l'écologisation des opérations gouvernementales. Ce rôle permet également d'appuyer l'objectif plus global du gouvernement, qui consiste à trouver des solutions pour contrer les effets négatifs des changements climatiques. Nous avons donc créé, au sein de TPSGC, le Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales (BEOG), qui agira à titre de centre d'expertise pour l'élaboration et la mise en œuvre de pratiques favorisant le développement durable dans les activités quotidiennes du gouvernement.

Nos activités visant à appuyer la gérance de l'environnement comprennent les éléments suivants : assurer l'efficacité énergétique des immeubles fédéraux, mettre en œuvre des mesures de conservation et fournir des vérifications environnementales ainsi que des services d'experts-



conseils en environnement. Nous encourageons également les achats écologiques et cherchons des occasions d'acheter des produits et des services qui sont respectueux de l'environnement. De plus, TPSGC est à l'avant-scène des travaux d'assainissement de sites contaminés, comme celui des étangs bitumineux de Sydney et celui des mines d'or situées dans le Nord. Depuis 1990, TPSGC a pu ainsi réduire ses émissions de gaz à effet de serre d'environ 24 pour cent ainsi que réduire de plus de la moitié la taille de sa flotte de véhicules - un nombre important de véhicules qui, aujourd'hui, composent la flotte de TPSGC fonctionnent maintenant avec du carburant de remplacement.

De plus, TPSGC joue un rôle important dans le développement durable des collectivités, un dossier prioritaire pour le gouvernement, et il contribue de façon significative à accroître la visibilité du gouvernement fédéral partout au pays. Cette situation s'explique par le fait que nous possédons un vaste répertoire immobilier, que nos immeubles sont situés dans des collectivités à l'échelle du pays, que nous fournissons une infrastructure de transport et que nous assurons la conservation des édifices patrimoniaux et des autres structures à caractère patrimonial.

4) Exécution de grands projets d'importance nationale

L'exécution de grands projets d'importance nationale constitue une priorité permanente pour notre ministère. En janvier 2005, nous avons déposé le rapport final portant sur l'examen des achats de l'ensemble du gouvernement, rapport dans lequel on fait des recommandations au gouvernement du Canada sur la manière dont il pourrait améliorer le processus d'achat de biens et de services gouvernementaux. Ce rapport, qui est le fruit d'un examen exhaustif des achats du gouvernement

mené par le secrétaire parlementaire du ministre de TPSGC, était fondé sur de nombreuses recherches ainsi que sur de vastes consultations menées auprès d'intervenants clés.

La négociation d'un contrat, en collaboration avec Santé Canada, pour la fourniture d'un vaccin qui vise à protéger la population canadienne contre une souche virulente du virus de la grippe, qui pouvait provoquer une pandémie, compte parmi les nombreux grands projets d'achat qui ont été réalisés par TPSGC durant l'année. Ce contrat prévoit, en outre, une source sûre d'approvisionnement de ce vaccin.

Dans le domaine des biens immobiliers, nous avons fourni une expertise en matière de gestion de projets en vue de procéder à des travaux de rénovation des édifices du Parlement, travaux qui visent à préserver et à rehausser la beauté de ces trésors nationaux et à améliorer la sécurité de leurs occupants. Cette année, on a mis l'accent sur la conservation, la réhabilitation et la modernisation de la Bibliothèque du Parlement et de l'édifice de l'Ouest, lequel édifice est occupé par des ministres, des députés et leur personnel respectif. Parmi les nombreux autres grands projets, nous pouvons mentionner celui visant à mettre à niveau et à élargir le nouveau système canadien de radar météorologique Doppler ainsi que celui visant à restaurer et à réaménager l'ascenseur à bateaux de Peterborough, en Ontario.

Quant aux services de traduction, le Bureau de la traduction a été choisi par l'Agence intergouvernementale de la Francophonie pour réaliser un projet visant à former des terminologues venant d'un certain nombre de pays africains. Ce projet nous permettra de tirer profit de nos percées technologiques. De plus, un comité conjoint composé de représentants de l'Organisation internationale de normalisation et de la Commission électrotechnique

Gouvernement électronique et écologisation des opérations gouvernementales

La fonction de receveur général, assumée par TPSGC, permet aux citoyens canadiens d'économiser environ 86 millions de dollars par année et de sauver 44 000 arbres tous les ans au moyen de la mise en œuvre d'initiatives visant le dépôt direct et les paiements électroniques.



internationale a approuvé une entente de principe visant à faire de la base de données TERMIUM une banque qui servirait à effectuer des recherches terminologiques dans le domaine de la technologie de l'information. Enfin, le Bureau de la traduction a lancé le premier didacticiel de terminologie anglais-français au monde. Il s'agit d'un outil d'auto-apprentissage novateur offert en ligne, outil qui est notamment utilisé par la prestigieuse Université de la Sorbonne, à Paris.

5) Prestation continue de services de qualité

Pendant que nous transformons la manière dont nous exerçons nos activités, nous continuons à offrir des *services de qualité* à nos ministères et à nos organismes fédéraux homologues. La prestation de *services de qualité* constitue toujours l'un de nos objectifs stratégiques, et le Conseil du Trésor y a porté une attention particulière lors de son examen des dépenses et de la gestion de TPSGC. Cette année, nous avons remporté plusieurs prix d'excellence dans le domaine des biens immobiliers, prix qui ont été décernés par la BOMA. Le centre d'information 1 800 O-Canada, qui a toujours été classé comme un centre d'appels offrant des services de calibre mondial, a récemment été désigné par la France comme un modèle à suivre.

Nouveaux rôles et occasions nouvelles – À la suite de la restructuration de la fonction publique, annoncée le 12 décembre 2003, on a confié à TPSGC plusieurs responsabilités nouvelles, y compris celles qui ont trait à l'initiative du Gouvernement en direct et à la gestion du Bureau de modernisation des services de voyage du gouvernement. TPSGC a également été appelé à assumer un certain nombre de fonctions qui relevaient de Communications Canada, un organisme aujourd'hui défunt. Le Ministère est maintenant davantage en communication directe avec la population canadienne et il joue un rôle central pour aider celle-ci à avoir accès au gouvernement en offrant des services comme le site Web du Canada et le service téléphonique sans frais 1 800 O-Canada.

Ces responsabilités supplémentaires ont permis au Ministère de jouer un rôle de chef de file en ce qui concerne les changements apportés à la manière dont le gouvernement interagit avec la population canadienne. Elles ont également permis au Ministère d'améliorer la qualité des services offerts en aidant les autres ministères à tirer profit des nouvelles technologies afin de fournir des services qui sont davantage intégrés. De plus, la participation de TPSGC à l'Initiative d'amélioration des services, maintenant appelée l'initiative *Service Canada*, a permis à celui-ci de renforcer le rôle qu'il est appelé à jouer en ce qui concerne la prestation des services. TPSGC est maintenant bien placé pour adapter ses services aux besoins changeants des ministères. Il peut donc offrir rapidement des services d'approvisionnement, des services adéquats de gestion des locaux, des services liés à l'infrastructure de GI-TI ainsi que des services à valeur ajoutée, comme les services de traduction, les services de vérification et les services de communication.

Direction générale de l'intégration

des services – Afin d'améliorer davantage la prestation de ces services, nous avons créé une nouvelle direction générale, soit la Direction générale de l'intégration des services (DGIS), qui agira comme principal point de contact entre TPSGC et ses ministères homologues. La DGIS nous permet de mieux comprendre les besoins changeants de nos clients, d'être davantage proactifs et de mieux servir les intérêts du gouvernement dans son ensemble en cherchant des occasions de réaliser des économies et d'accroître notre efficacité au moyen d'une intégration avec les secteurs d'activité, les ministères et les autres ordres de gouvernement. Depuis le dépôt du budget 2005, les chargés de comptes de la DGIS ont effectué près de 100 visites ministérielles et tenu de nombreuses rencontres individuelles, y compris des séances d'information.

Gestion des risques à TPSGC – Depuis 2003, TPSGC a pris plusieurs mesures pour améliorer la gestion des risques à l'échelle de ses directions



générales et de ses organismes de services spéciaux, y compris :

- la mise en œuvre d'une politique de gestion des risques (novembre 2004) ayant trait à l'examen et à l'évaluation des stratégies, des pratiques et des politiques liées à toutes les opérations et les activités ministérielles;
- l'inclusion de la gestion des risques à titre d'exigence en matière de responsabilisation dans les ententes sur les objectifs de rendement des cadres supérieurs;
- l'établissement de profils de risques du Ministère et des directions générales (juin 2004) et la mise à jour des profils de risques sur une base régulière (mis à jour en mars/avril 2005);
- l'intégration de stratégies d'atténuation des risques importants et des risques dans les plans d'affaires du Ministère et des directions générales;
- le développement d'une application du Système d'information sur les risques ministériels (SIRM) pour cerner, évaluer et atténuer les risques ainsi que pour établir des rapports sur les risques de façon systématique et continue. La SIRM aide à cerner les dix (10) risques les plus importants dont on doit tenir compte dans le tableau de bord de la haute direction de TPSGC;
- la mise à jour de la documentation pour l'« Atelier d'introduction à la gestion des risques de TPSGC », un cours d'une demi-journée qui est offert à tous les employés de TPSGC, en y intégrant des documents sur l'examen de la gestion des dépenses, le Cadre de responsabilisation de gestion, la transformation de TPSGC et le Plan d'intégrité de TPSGC en dix points;
- la prise de mesures pour veiller à ce que les employés aient les compétences et les outils nécessaires pour évaluer et atténuer les risques;
- la collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour préparer un aperçu des achats au sein du gouvernement fédéral;
- la création du Bureau de l'agent principal de gestion des risques (avril 2005), regroupant ainsi les fonctions reliées à la gestion du risque, aux

services consultatifs sur les règlements de contrats, à la structure reliée à l'éthique, ainsi qu'à la divulgation interne.

Protection et modernisation de nos actifs –

Nous avons plusieurs défis à relever au chapitre de la *saine gérance*, y compris le besoin urgent de moderniser nos principaux systèmes, notamment ceux qui ont trait aux pensions et à la paye. Nous sommes aussi confrontés au besoin de recapitaliser certains biens matériels, comme des installations de chauffage central et des immeubles appartenant à l'État. Nos responsabilités visant à développer l'infrastructure du Gouvernement en direct et à faire en sorte que le Canada demeure un chef de file mondial en matière de gouvernement électronique exige des investissements permanents dans les systèmes de soutien, notamment dans le développement continu de la Voie de communication protégée. Ces investissements permettront aux organisations gouvernementales de transiger électroniquement avec la population canadienne en toute sécurité.

Capacité des effectifs – TPSGC est doté d'un effectif considérable, qui allie les compétences professionnelles et les connaissances spécialisées et reflète la diversité des responsabilités qu'il doit assumer. Cependant, nous avons plusieurs défis à relever. Nous devons, tout d'abord, déterminer exactement quelles sont les compétences techniques et professionnelles dont nous aurons besoin dans l'avenir. Nous devons ensuite, compte tenu du profil démographique actuel de notre main-d'œuvre, recruter, former et maintenir en poste des employés qui sont fortement courtisés par d'autres employeurs. Les responsables de la dotation et de la gestion des ressources humaines ont donc un rôle essentiel à jouer afin que nous puissions continuer à assumer efficacement nos fonctions.

Ce rôle s'inscrit dans le cadre de la stratégie du gouvernement visant à moderniser la fonction publique, conformément à la *Loi sur la modernisation de la fonction publique (LMFP)*. La LMFP a pour but



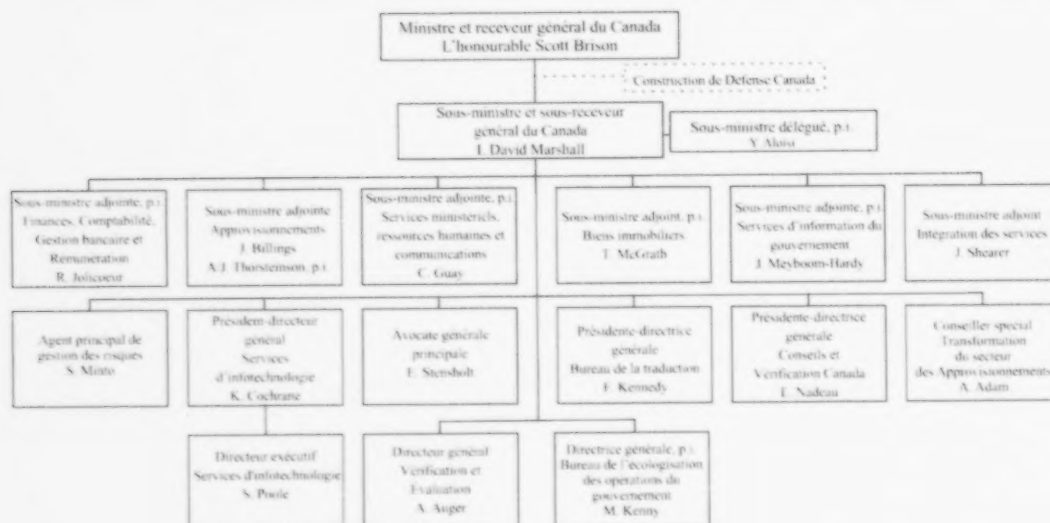
Section I – Aperçu du Ministère

de favoriser l'établissement de relations patronales-syndicales qui sont davantage axées sur la collaboration, d'établir des mesures de dotation qui sont plus souples, de préciser les responsabilités du personnel chargé de la dotation et de mettre l'accent sur la formation et l'apprentissage des employés de

tous les niveaux. Nous continuerons à travailler à la création d'un milieu de travail plus représentatif ainsi qu'au renforcement du programme d'apprentissage de base et à la promotion de l'usage des deux langues officielles.

Organisation et sommaire des dépenses

Organigramme de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada





SOMMAIRE

Dépenses nettes 2004-2005

(en millions de dollars)

	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
PROGRAMME DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX			
• Crédits de fonctionnement (incluant l'affectation à but spécial), en capital, de subventions et contributions et législatifs			
Dépenses brutes	3 254,8	3 507,9	3 247,8
Moins : Recettes disponibles	505,0	825,8	825,8
Dépenses nettes	2 749,8	2 682,1	2 422,0
• Autorisations relatives aux fonds renouvelables			
Dépenses brutes	1 408,8	1 414,5	1 306,5
Moins : Recettes disponibles	1 421,8	1 421,8	1 332,5
Ressources nettes (fournies) utilisées	(13,0)	(7,3)	(26,0)
TOTAL DU MINISTÈRE (Note 1)	2 736,8	2 674,8	2 396,0

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué

ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	13 153	13 264	12 510
--------------------------------	---------------	---------------	---------------

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles dans les crédits s'explique par des délais de dotation, des retards dans le cadre des projets, des coûts des projets inférieurs aux prévisions de même que par du financement reçu tardivement au cours de l'exercice. Cette variance est aussi attribuable à une péremption dirigée de fonds pour contribuer aux économies projetées par le Comité d'examen des dépenses ainsi qu'à une péremption forcée pour couvrir les coûts du régime d'avantages sociaux des employés et les coûts liés aux soins de santé pour l'affectation à but spécial de la gamme de services des locaux et biens fédéraux.

En 2004-2005, cinq des six fonds renouvelables ont atteint le point mort ou ont dégagé des excédents, à l'exception du Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers, qui a accusé un déficit par rapport à l'objectif d'excédent. Tous les fonds renouvelables qui doivent comptabiliser des frais de personnel ont inscrit des excédents supérieurs aux prévisions, notamment parce que le SCT a confirmé, à la fin de l'exercice financier, que les taux annuels réels du RASE étaient moins élevés que les taux planifiés.

Note 1 : Les tableaux financiers présentés dans ce document n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

SOMMAIRE PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Dépenses nettes 2004-2005

(en millions de dollars)

	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
PROGRAMME DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX			
• Crédits de fonctionnement (incluant l'affectation à but spécial), en capital, de subventions et contributions et législatifs et Autorisations relatives aux fonds renouvelables			
Services immobiliers	1 992,1	1 855,4	1 635,0
Services des approvisionnements	164,0	158,8	152,4
Receveur général	105,1	111,0	111,3
Rémunération de la fonction publique	29,2	29,1	28,8
Services communs de télécommunications et d'informatique	88,5	154,4	138,1
Conseils et Vérification Canada	(1,1)	(1,1)	(3,4)
Bureau de la traduction	49,0	52,6	44,4
Services d'information du gouvernement	72,4	61,9	49,0
Soutien opérationnel	237,6	252,7	240,4
TOTAL DU MINISTÈRE	2 736,8	2 674,8	2 396,0

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué



Proposition de TPSGC sur la valeur – 2004-2005

- ✓ **Réalisation d'économies et amélioration du rendement – TPSGC, à titre de fournisseur de services communs, centraux et partagés, doit continuer de cerner des économies importantes et d'améliorer le rendement pour ses ministères homologues et les contribuables du Canada.**
 - L'initiative *Les prochaines étapes* de TPSGC permettra au gouvernement d'économiser 3,4 milliards de dollars au cours des cinq à huit prochaines années en profitant davantage d'occasions de réaliser des économies d'échelle liées aux achats et à l'application de normes visant les locaux.
 - TPSGC a été le principal fournisseur de services communs et partagés de technologie de l'information et a servi de catalyseur ayant permis au Canada de se classer au premier rang à l'échelle mondiale dans la catégorie des services de gouvernement électronique au cours des cinq dernières années.
 - TPSGC continue de faire preuve d'innovation en ce qui concerne la prestation de services; il cherche des pratiques exemplaires au Canada et à l'échelle internationale et il a créé la Direction générale de l'intégration des services (DGIS), qui est chargée de travailler en collaboration avec ses ministères et organismes homologues en vue de cerner d'autres occasions de réaliser des économies et d'améliorer les services.
- ✓ **Renforcement de la confiance du public – TPSGC doit renforcer la confiance du public dans les opérations gouvernementales en faisant preuve de plus de transparence, en rendant davantage de comptes et en démontrant qu'il dispose des outils de gestion interne lui permettant de surveiller son rendement, d'assurer un contrôle adéquat et de promouvoir une culture fondée sur de saines valeurs et sur l'éthique.**
 - TPSGC s'est engagé à améliorer son rendement tout en veillant à ce qu'il continue de contrevenir les dépenses gouvernementales en s'assurant que les biens et les services sont nécessaires et qu'ils offrent le meilleur rapport qualité-prix aux contribuables du Canada.
 - TPSGC a mis en œuvre un plan d'intégrité en dix points, renforcé sa fonction de vérification, accru la transparence et amélioré les rapports présentés au Parlement ainsi qu'aux Canadiens et aux Canadiennes, établi un cadre de gestion intégrée qui comprend une solide composante de gestion des risques et créé le Bureau des petites et moyennes entreprises.
- ✓ **Soutien du programme stratégique du gouvernement – TPSGC doit appuyer les priorités gouvernementales tout en réalisant des économies et en fournissant des services de qualité.**
 - TPSGC a mis sur pied un nouveau Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales (BEOG), qui fournit des conseils sur l'approvisionnement écologique, la gestion immobilière écologique, la gestion des articles de recyclage et de déchets et l'assainissement des sites contaminés (p. ex. les étangs bitumineux de Sydney).
 - Pour veiller à ce que la présence d'immeubles fédéraux ait une répercussion positive sur les villes canadiennes, TPSGC verse 420 millions de dollars en paiements en remplacement d'impôts à environ 1 300 municipalités.
 - TPSGC offre des services de traduction et d'interprétation de renommée mondiale dans plus de 100 langues, et son centre d'information 1 800 O-Canada est doté d'agents bilingues qui répondent à des questions de Canadiens et de Canadiennes portant sur plus de 4 000 programmes et services.
- ✓ **Exécution de grands projets d'importance nationale – TPSGC doit continuer de maintenir une capacité professionnelle axée sur les résultats afin de gérer et d'exécuter des projets complexes de grande valeur et d'importance nationale.**
 - TPSGC effectue des travaux de rénovation dans les édifices du Parlement afin d'assurer la préservation à long terme des sites patrimoniaux du Canada et d'offrir aux parlementaires un milieu de travail fonctionnel et sûr.
 - TPSGC appuie ses collègues, notamment le ministère de la Défense nationale, dans la gestion de projets importants liés à la technologie de l'information ou à l'approvisionnement (p. ex. les besoins aérospatiaux, marins et électroniques pour assurer la sécurité des Canadiens et des Canadiennes).
- ✓ **Respect de notre engagement continu envers la prestation de services de qualité – TPSGC doit continuer d'offrir des services de qualité aux ministères homologues et à la population canadienne.**
 - Le Ministère est l'acheteur le plus important de biens et de services au Canada. Au cours de la dernière année, il a effectué des transactions liées aux achats dont la valeur s'élevait à 10 milliards de dollars.
 - Le Ministère est le plus important gestionnaire de biens immobiliers et de locaux au Canada, il gère les locaux de 227 000 fonctionnaires et une superficie de plus de 6,6 millions de mètres carrés qui se trouvent dans 1 840 immeubles au Canada.
 - TPSGC est le banquier du gouvernement. Il traite, chaque année, des mouvements de trésorerie du receveur général équivalant à 1,3 billion de dollars, émet 230 millions de paiements et administre la rémunération liée à 293 000 comptes de paie ainsi qu'à 324 000 comptes de pension gouvernementaux.
 - Le Ministère est un chef de file en ce qui concerne les infrastructures de technologie de l'information. Il fournit 130 services en direct du gouvernement fédéral, y compris des services de gouvernement électronique protégés. De plus, il a émis 700 000 laissez-passer électroniques à des citoyens et des citoyennes ainsi qu'à des entreprises.
 - Chaque année, le Ministère reçoit plus de 53 millions de pages de demandes écrites et 140 000 courriels qui sont envoyés par l'intermédiaire du Site du Canada. De plus, son centre de services téléphoniques 1 800 O-Canada reçoit plus de un million d'appels par année.





RENDEMENT DES SECTEURS D'ACTIVITÉ

L'exercice 2004-2005 a été une année de transition à TPSGC. Nous avons mis en oeuvre *Les prochaines étapes*, un plan d'action pour transformer la façon dont nous faisons des affaires. En réponse à l'engagement du gouvernement du Canada d'optimiser les ressources des Canadiens, le Ministère a établi des indicateurs de rendement qui permettront de mesurer le succès de nos initiatives. En plus d'élaborer l'Architecture des activités des programmes, nous avons mené des sondages auprès des clients afin de mieux comprendre les besoins et les attentes des autres ministères et d'obtenir de la rétroaction sur les services offerts au cours de la dernière année. Les résultats nous permettront d'établir des pratiques exemplaires et d'améliorer notre rendement.

Les trois résultats stratégiques qui guident nos activités sont les suivants : les *services de qualité*, la *saine gérance* et la *saine gestion*.

Services de qualité

La prestation de *services de qualité* est un élément essentiel de notre vision, qui consiste à devenir un « centre d'excellence » pour ce qui est de la prestation de services communs, centraux et partagés aux ministères et organismes fédéraux. Le concept de services de qualité englobe la réalisation d'économies, l'amélioration du rendement et l'écologisation des opérations du gouvernement, au profit de la population canadienne. Nous offrons un service à valeur ajoutée, non seulement en tirant parti des économies d'échelle et de notre expérience pour offrir des services économiques à l'ensemble de la fonction publique, mais aussi en renforçant les infrastructures électroniques, physiques, informationnelles et traductionnelles du pays.

Saine gérance

Notre deuxième résultat stratégique, la *saine gérance*, découle de notre responsabilité d'offrir les services demandés à long terme. Pour ce faire, nous devons protéger les biens dont la garde nous a été confiée au nom de tous les ministères fédéraux (c'est-à-dire les infrastructures, les systèmes, les compétences et l'information). On a également demandé à notre ministère de diriger le programme de développement durable du gouvernement. Par conséquent, nous jouons un rôle important dans l'écologisation des opérations gouvernementales. La *saine gérance* comprend également le maintien de la confiance du public, en nous assurant que notre travail est effectué selon les normes les plus élevées en matière de responsabilisation, de transparence, de prudence, de probité, de cohérence et d'impartialité.

Saine gestion

Notre troisième résultat stratégique, la *saine gestion*, nous permet de faire en sorte que nous sommes capables d'administrer les ressources, les compétences et les capacités du gouvernement pour offrir des *services de qualité* et assurer la *saine gérance* des activités. La *saine gestion* se fonde sur un cadre de régie détaillé, comprenant des stratégies et des objectifs précis et des rôles et des responsabilités bien définis. Elle se fonde également sur des cadres robustes pour la gestion des finances, des ressources humaines, des risques et du rendement et pour la présentation transparente de rapports, sur une approche intégrée de la gestion des relations avec la clientèle et sur des normes d'intégrité et d'éthique élevées. TPSGC continue de s'engager à assurer la responsabilisation, à faire preuve de



transparence et à dépenser l'argent des contribuables à bon escient.

Cette section du Rapport dresse le bilan du rendement de nos secteurs d'activité par rapport

au Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation (CPRR), qui était en vigueur au cours de la période visée. Le tableau ci-après présente les neuf secteurs d'activité qui gèrent les activités du Ministère.

Objectifs stratégiques par secteur d'activité

Programme des services gouvernementaux

Raison d'être : offrir la meilleure valeur possible au gouvernement et à la population canadienne en fournissant des services communs, centraux et partagés.

Service	Objectifs stratégiques		
	Services de qualité	Saine gérance	Saine gestion
1. Biens immobiliers	- Gestion des locaux et avoirs fédéraux - Fonds renouvelable des Services immobiliers - Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers	Gérance des biens immobiliers	
2. Approvisionnements	- Services d'approvisionnement - Fonds renouvelable des services facultatifs - Fonds renouvelable de la production de défense	Gérance de l'approvisionnement	
3. Services communs de télécommunications et d'informatique	- Services de GI-TI - Fonds renouvelable des Services de télécommunications	Gérance de la GI-TI	
4. Receveur général	Services du receveur général	Gérance du receveur général	
5. Rémunération de la fonction publique	Rémunération de la fonction publique	- Gérance de la paye de la fonction publique - Gérance des services de pension	
6. Conseils et Vérification Canada	Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada		
7. Bureau de la traduction	- Traduction et interprétation au Parlement, services d'interprétation des conférences, terminologie - Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	Gérance de la traduction	
8. Services d'information du gouvernement	Services d'information du gouvernement	Gérance de l'information du gouvernement	
9. Soutien opérationnel			Gestion ministérielle

Note : La Direction générale de l'intégration des services de TPSGC ne figure pas dans le tableau précédent, parce qu'elle n'était pas en place durant la période visée par le rapport (2004-2005).



BIENS IMMOBILIERS

Aperçu du secteur d'activité

TPSGC est l'un des plus importants locataires et propriétaires de locaux à bureaux au Canada. Le Ministère a la garde d'un vaste parc immobilier fédéral constitué de locaux à bureaux et d'installations à utilisation commune, qui représentent une bonne partie des infrastructures essentielles permettant au gouvernement du Canada de servir efficacement les citoyens.

Dans le cadre de ses fonctions liées à la garde des biens immobiliers, TPSGC fournit aux ministères et aux organismes des locaux à bureaux et des locaux à utilisation commune ainsi qu'une gamme complète de services immobiliers. Il contribue également à la réalisation des priorités stratégiques qui appuient le gouvernement du Canada dans la réalisation de programmes destinés à la population canadienne. TPSGC joue un rôle de chef de file en ce qui touche les biens immobiliers fédéraux :

- Il fournit aux ministères et aux organismes fédéraux des milieux de travail abordables qui favorisent la productivité;
- Il assume la gérance permanente de différents ouvrages de génie (comme les ponts et les barrages) et de trésors nationaux comme la Cité parlementaire et d'autres biens patrimoniaux dans l'ensemble du Canada;
- Il assume, au nom du gouvernement fédéral, la principale responsabilité des travaux d'assainissement de sites contaminés, comme les étangs bitumineux de Sydney, le site d'Argentia et celui de la mine Giant à Yellowknife;
- Il joue un rôle de chef de file en matière d'écologisation des opérations du gouvernement en appuyant le programme des villes et des collectivités du gouvernement;
- Il participe avec diverses organisations à l'élaboration de normes pour la conception durable,

Faits saillants

- À titre de gardien, nous gérons des biens immobiliers fédéraux d'une valeur de 7 milliards de dollars.
- Nous gérons une superficie louable de 6,6 millions de mètres carrés (dont 86 % est occupée par des locaux à bureaux). Cette superficie se répartit de la façon suivante :
 - 3,4 millions de m² dans des immeubles appartenant à l'État;
 - 2,7 millions de m² constitués de locaux loués;
 - 0,5 million de m² constitués de locaux obtenus par bail-achat.
- Nous fournissons des milieux de travail à un effectif de 227 000 personnes réparties dans 145 ministères et organismes, dont les installations se situent dans environ 1 840 endroits différents au Canada.
- Nous gérons des paiements annuels de plus de 420 millions de dollars versés à environ 1 300 autorités taxatrices locales dans le cadre du Programme des paiements en remplacement d'impôts.

la construction, l'évaluation de la performance environnementale et la gestion des immeubles;

- Il administre le Programme des paiements en remplacement d'impôts, qui vise le transfert juste et équitable des paiements aux entités perceptrices d'impôts fonciers;
- Il gère le Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers, lequel facilite l'aliénation des biens immobiliers excédentaires du gouvernement.

En raison de ses compétences essentielles en ce qui touche les services professionnels et techniques dans les domaines de l'architecture et du génie, de l'immobilier et de la gestion des biens et des installations, la Direction générale des biens immobiliers (DGBI) donne des conseils stratégiques et spécialisés aux autres ministères et organismes fédéraux. Ces conseils portent sur divers domaines dont l'acquisition, l'aménagement, la construction, la gestion, le fonctionnement, l'entretien, la réparation et l'aliénation des biens immobiliers.



Prix dans les catégories conception et ingénierie décernés à TPSGC

En 2004, TPSGC a remporté deux prix TOBY pour l'immeuble à bureaux de l'année ainsi qu'un *Earth Award*, lesquels ont été décernés par la *Building Owners and Managers Association (BOMA)*.

TPSGC a également obtenu le Prix de l'accessibilité intégrale 2004, en reconnaissance de son rôle de chef de file en matière d'accessibilité. Ce prix lui a été remis par la Ville d'Ottawa pour le Centre d'apprentissage Michelle-Comeau.

La prestigieuse *Illuminating Engineering Society of North America* a attribué le prix *Air Carrier* à TPSGC pour la conception et l'installation de feux encastrés innovateurs à l'Aéroport international Lester-B.-Pearson de Toronto.



Section II – Rendement des secteurs d'activité

SERVICES IMMOBILIERS

Dépenses nettes 2004-2005

(en millions de dollars)

	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
GAMME DE SERVICES DES LOCAUX ET BIENS FÉDÉRAUX			
• Crédits de fonctionnement (incluant affectation à but spécial), en capital, de subventions et contributions et législatifs			
Dépenses brutes	2 279,3	2 323,7	2 098,8
Moins: Recettes disponibles	275,3	456,4	456,4
Dépenses nettes	2 004,0	1 867,3	1 642,4
GAMME DE SERVICES DES SERVICES			
• Fonds renouvelable des Services immobiliers			
Dépenses brutes	837,2	837,2	786,5
Moins: Recettes disponibles	837,2	837,2	786,5
Ressources nettes (fournies) utilisées (Note 1)	-	-	-
• Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers			
Dépenses brutes	3,2	3,2	1,9
Moins: Recettes disponibles	15,1	15,1	9,3
Ressources nettes (fournies) utilisées (Note 1)	(11,9)	(11,9)	(7,4)
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	1 992,1	1 855,4	1 635,0

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (Note 2)	4 438	4 438	4 158
---	--------------	--------------	--------------

Gamme de services des Locaux et Biens Fédéraux:

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est attribuable à : une économie sur les services immobiliers imposée par le Ministère, des délais dans la réalisation de certains projets qui ont été causés par des incertitudes dans les contrats et la prestation des services, des coûts plus bas que prévu liés aux loyers et aménagements, ainsi que le remboursement annuel au fonds du revenu consolidé pour les coûts des avantages sociaux et soins de santé reliés à l'affectation à but spécial.

Fonds renouvelable des Services immobiliers:

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est attribuable à des fluctuations du volume d'affaires.

Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers:

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est dû à une diminution du nombre total des cessions et à une réduction de la valeur des projets achevés du Fonds immobilier d'accès au logement à prix abordable.

Notes:

(1) Les montants du fonds renouvelable des Services immobiliers et du fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers sont présentés sur une base de caisse modifiée.

(2) La méthode de calcul des ETP des Services immobiliers a été révisée afin d'exclure certains coûts de personnels spécifiques, dans le but de refléter de façon plus réaliste le nombre d'ETP utilisé par les Services immobiliers.



Aperçu du rendement

Dans le cadre de l'initiative de TPSGC, *Les prochaines étapes*, la DGBI a mené à bien l'élaboration d'un plan exhaustif visant à améliorer la gestion des biens immobiliers en vue de générer des économies, qui permettront d'affecter l'argent épargné aux priorités gouvernementales plus élevées.

La recherche d'économies dans la prestation des services immobiliers est un des éléments clés des *Prochaines étapes*. Cette initiative exhaustive vise à trouver des moyens novateurs permettant de fournir des services de façon plus judicieuse, plus rapide et à moindre coût ainsi qu'à améliorer la façon dont le gouvernement mène ses activités. Tel qu'annoncé dans le budget fédéral de 2005, TPSGC compte réaliser des économies de l'ordre de 925 millions de dollars sur cinq ans en assurant une meilleure gestion de son portefeuille et en veillant à une meilleure application des normes de gestion des locaux à bureaux. TPSGC atteindra ces objectifs sans réduire la présence du gouvernement du Canada dans les régions et les collectivités, tout en respectant ses engagements en matière d'excellence environnementale.

Plus particulièrement, la DGBI a déjà entrepris la réalisation des initiatives suivantes :

1) Normes portant sur la gestion des locaux

Initiative visant à réduire le niveau moyen actuel de superficie utilisée, qui est supérieur à 21 mètres carrés par employé, pour le faire passer à 18 mètres carrés, ce qui correspondrait davantage à la moyenne du secteur privé.

2) Gestion du parc immobilier

Initiative visant à améliorer les stratégies de location pour favoriser l'utilisation stratégique de locaux moins coûteux situés à l'extérieur des centres municipaux (centres-villes) et à favoriser la négociation des baux en temps voulu afin d'obtenir de meilleurs taux de location de la part des locataires.

3) Économies liées à la gestion du programme et à la prestation des services

Initiative visant à réaliser des économies par l'examen et la restructuration des processus opérationnels au sein de la Direction générale. Pour ce faire, nous tiendrons des consultations avec les syndicats, les représentants du secteur privé et les principaux intervenants. L'exercice aura pour objet de réduire le chevauchement des efforts, de simplifier les processus et d'accroître notre volume d'activités.

Du point de vue opérationnel, la DGBI a dû affronter des défis dans les cinq domaines clés suivants :

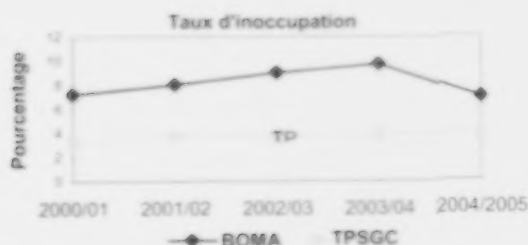
Gestion du portefeuille

La DGBI gère en permanence plus de 415 immeubles et 2 000 baux. Gérer un portefeuille de cette taille tout en répondant à une vaste gamme de demandes de la part des clients est une opération complexe. Nous nous sommes acquittés de cette tâche et avons fait en sorte que nos immeubles continuent de respecter les normes en matière de santé et de sécurité. Nous avons optimisé notre parc immobilier en utilisant nos locaux de façon plus efficace et en regroupant les besoins en locaux des ministères. Par exemple, nous avons procédé au regroupement physique des locaux de Bibliothèque et Archives Canada (BAC).

Nous avons réussi à maintenir un taux national d'inoccupation moyen de 3,8 pour cent dans nos locaux à bureaux. C'est considérablement inférieur au taux de 6,9 pour cent publié par la BOMA pour les immeubles à bureaux dans l'ensemble du Canada. Notre taux d'inoccupation moyen a en outre connu une baisse de 0,1 pour cent au cours de la dernière année, comme en témoigne le tableau ci-après.



Section II – Rendement des secteurs d'activité



La conservation du parc immobilier existant fait également partie de nos objectifs clés. La Stratégie d'investissement nationale (SIN) a donc été conçue pour nous permettre de stabiliser la valeur du portefeuille de locaux à bureaux et de locaux à aire commune appartenant à l'État en recapitalisant, chaque année, 4 pour cent du parc immobilier. On prévoyait ainsi rénover ou remplacer l'ensemble du portefeuille tous les 25 ans, ce qui correspond à la durée de vie moyenne des principales installations techniques des immeubles. Nous pourrions ainsi continuer d'offrir des milieux de travail sains et sécuritaires qui favorisent la productivité.

En raison d'autres priorités établies par le gouvernement, le budget d'immobilisations n'a pas été protégé contre l'inflation depuis 1995-1996. Il est maintenant financé à un taux annuel de recapitalisation de 3,1 pour cent.

Cette réduction a eu pour effet d'accroître la pression qui s'exerce sur les budgets de fonctionnement et d'entretien ainsi que sur l'ensemble des besoins en matière de réinvestissement. Compte tenu de cette tendance, TPSGC continue d'envisager des démarches novatrices pour surmonter ces contraintes.

Nous nous employons à mettre au point une méthode de gestion pour notre portefeuille national de bien immobiliers. Ce nouveau mode de gestion nous permettra de gérer le parc immobilier dans son ensemble plutôt que de tenir compte de chaque immeuble à titre individuel. Nous pourrions ainsi améliorer la prise de décisions concernant les investissements à long terme.

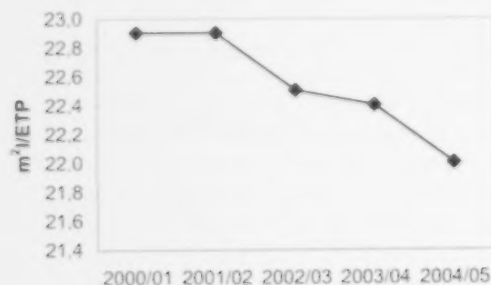
Nous avons rédigé une demande de proposition en vue de retenir les services d'experts externes en immobilier. Avec leur aide, nous cernerons les options viables à long terme et élaborerons un modèle de gestion de propriétés efficient et rentable, qui servira à l'administration de notre portefeuille immobilier. L'étude réalisée par ces experts examinera notamment notre ratio propriété/location pour trouver une solution à la question de notre parc immobilier vieillissant.

Gestion de la demande

Au cours de la dernière année, nous avons pris des mesures pour mieux comprendre les besoins en matière de locaux à l'échelle des collectivités. Dans le cadre de l'initiative en matière d'attribution et d'aménagement des locaux, TPSGC a commencé à appliquer rigoureusement des normes universelles de gestion des locaux, qui contribueront à la gestion uniforme et efficiente des immeubles à bureaux fédéraux et généreront des économies.

L'utilisation efficace et efficiente des locaux fait l'objet d'un suivi continu. Comme en témoigne le tableau ci-après, le nombre de mètres carrés louables (m^2) par équivalent temps plein (ETP) a diminué comparativement à l'an dernier, et la tendance sur cinq ans continue de s'améliorer au chapitre de l'utilisation des locaux à bureaux.

Mètres carrés louables (m^2)/Équivalent temps plein (ETP)





Prestation des services

En 2004-2005, notre équipe, qui se compose d'architectes, d'ingénieurs, de spécialistes en gestion des locaux à bureaux, d'experts en immobilier et de gestionnaires des biens et des installations, a contribué à la réalisation de plus de 2 000 projets de construction d'une valeur annuelle approximative de 700 millions de dollars. Nous avons mis notre savoir-faire à profit dans le cadre d'environ 500 contrats d'une valeur de 75 millions de dollars par année pour des services consultatifs et techniques dans les domaines de l'architecture et de l'ingénierie. Notre travail crée des emplois, stimule les économies locales et contribue au mieux-être de collectivités réparties dans tous les coins du pays.

La DGBI continue de travailler avec les ministères collègues afin de leur fournir les solutions les plus rentables en matière de locaux, tout en accroissant son efficacité dans la prestation des services immobiliers. De concert avec la Direction générale de l'intégration des services, la DGBI a élaboré des menus de services normalisés ainsi que des grilles tarifaires, qui lui permettront d'offrir des produits et des services plus uniformes aux ministères et aux organismes, à un coût global inférieur.

Pratiques de gestion

Nous avons amélioré notre gestion des projets de construction par la réalisation des éléments suivants : un modèle de coûts pour les produits et les services immobiliers ainsi qu'un cadre, une politique

et un profil de risques pour la gestion des risques immobiliers. Ces améliorations apportées aux pratiques de gestion nous aideront à gagner la confiance du public en ce qui touche notre gestion des investissements et des services immobiliers au nom de la population canadienne.

L'initiative *Les prochaines étapes* transforme fondamentalement la façon dont nous fournissons des services aux ministères collègues. À cet égard, la DGBI a élaboré un nouveau modèle de prestation des services, qui soutiendra cette transformation et générera davantage d'économies.

Capacité de la main-d'œuvre

En vue de soutenir la mise en œuvre des *Prochaines étapes*, la DGBI s'emploie à élaborer un cadre de gestion des ressources humaines, qui tiendra compte des principales questions concernant la gestion, l'organisation et les employés. Ce cadre traitera des répercussions sur le nombre et le type d'employés, des changements à apporter à notre structure organisationnelle et de reddition de compte actuelle ainsi que de la redéfinition des compétences requises pour atteindre le succès.

Bureau de district de la GRC – Holyrood, Terre-Neuve

Fort de son rôle de chef de file en matière de saine gestion environnementale, TPSGC a ouvert le premier immeuble de la GRC complètement écologique au Canada : le bureau de district d'Avalon East, à Holyrood (Terre-Neuve). Cet immeuble comprend une pompe géothermique, qui sert au chauffage et au refroidissement de l'immeuble, des systèmes d'éclairage munis de capteurs, qui réduisent la consommation d'énergie, et des capteurs solaires, qui contribuent au chauffage et à l'éclairage des locaux à bureaux.



Rendement par résultats stratégiques

Le tableau suivant fait état des engagements pris par le Ministère et présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005 ainsi que du rendement du Ministère par rapport à ces engagements.

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005	
RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Résultat stratégique n° 1, Services de qualité	
Les ministères et les organismes ont des milieux de travail abordables, qui favorisent la productivité.	Taux réel de recapitalisation : En raison du report de projets et des retards liés à l'obtention de l'approbation du projet, le taux réel de recapitalisation a été inférieur à 2,8 %, c'est-à-dire inférieur à l'objectif de 4 %. Taux d'inoccupation national égal ou inférieur à 4 % : Le taux d'inoccupation national s'est situé à 3,8 %, ce qui est nettement inférieur aux 6,9 % établis par la BOMA pour les immeubles à bureaux. Tendance concernant l'utilisation des locaux : Le nombre de mètres carrés louables par équivalent temps plein (ETP) a diminué de plus de 1 % comparativement à l'an dernier. La tendance sur cinq ans continue de s'améliorer en ce qui a trait à l'utilisation des locaux à bureaux. Toutefois, le coût de location par mètre carré louable a augmenté d'environ 3 %, tandis que le coût de location par ETP a augmenté d'environ 1 %. Normes d'attribution et d'aménagement des locaux : Des normes d'aménagement génériques pour les locaux à bureaux à vocation générale sont entrées en vigueur en janvier 2005.
Nouveaux appels d'offres pour les contrats visant les autres formes de prestation de services.	Processus d'appel d'offre : Le processus d'appel d'offres est terminé, et huit nouveaux contrats ont été attribués, en vertu desquels les activités prévues dans les contrats seront menées à un coût inférieur de quelques millions de dollars à ceux prévus aux budgets annuels. Les contrats sont entrés en vigueur le 1^{er} avril 2005. On a commencé à élaborer un cadre d'évaluation qui permettra d'établir une stratégie d'évaluation pour la durée de vie de l'initiative.
Vision et plan à long terme (VPLT) pour la Cité parlementaire.	Dépôt d'un rapport, d'ici décembre 2006, contenant des recommandations sur les choix qui s'imposent et leurs coûts : Nous avons commencé à consulter nos partenaires et les divers intervenants pour obtenir un consensus au sujet du processus de révision de la VPLT afin de créer une atmosphère de transparence au cours de la période de mise en œuvre.
Gestion efficace des investissements du gouvernement et du dessaisissement d'immeubles fédéraux.	Élaboration d'une stratégie de dessaisissement : Un cadre de gestion est en cours d'élaboration. Des présentations individuelles au Conseil du Trésor sont en cours d'élaboration relativement à des projets d'immobilisations, à des initiatives de transfert de propriété et à des stratégies de financement pour lesquels il faut faire preuve de diligence raisonnable. On élabore actuellement une stratégie visant à solliciter la



Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005

RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
	contribution des partenaires fédéraux dans la mise en œuvre de la stratégie de dessaisissement.
Rôle de chef de file en ce qui touche l'écologisation des opérations internes et l'aide fournie aux ministères collègues.	Respect des engagements énoncés dans la Stratégie de développement durable de TPSGC : L'exercice 2004-2005 représente la première année de la Stratégie de développement durable de 2003. L'atteinte des objectifs progresse régulièrement. On peut obtenir des détails sur le rendement dans le rapport de TPSGC sur le rendement du développement durable, qui fait l'objet d'une discussion plus approfondie à l'annexe A.
Fonds renouvelable des Services immobiliers.	Les revenus correspondent aux dépenses : Le Fonds renouvelable des Services immobiliers (FRSI) permet d'établir des rapports financiers distincts pour les services immobiliers optionnels, qui sont offerts aux clients en régime de recouvrement total des coûts. Pour l'exercice 2004-2005, le FRSI a connu une perte nette de 2MS sur des dépenses totales de 797,7MS.
Rôle de surveillance efficace en matière de planification des coûts et de pratiques de gestion.	Achèvement de l'analyse de 100 projets à l'échelle nationale : L'analyse démontre que, comparativement à la base de référence de 2001-2002, le respect des échéanciers s'est amélioré de 21 %, tandis que le nombre de projets terminés à l'intérieur des budgets a augmenté de 18 %.
Faciliter l'aliénation des biens immobiliers excédentaires par rapport aux besoins du gouvernement, par le biais du Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers (FRABI).	Offrir des services d'aliénation professionnels et en temps voulu et conserver un niveau de crédit suffisant pour faciliter les opérations d'aliénation : Le FRABI a facilité l'achèvement, la clôture ou l'annulation de 328 dossiers d'aliénation au cours de l'exercice. Les revenus réels générés ont été de l'ordre de 7,1 MS comparativement au budget initial de 11,8MS. Le Fonds a conservé un niveau de crédit suffisant pour commencer l'exercice 2005-2006.
Résultat stratégique n° 2, Saine gérance	
Solution de rechange pour la prestation des services immobiliers.	Nouveau modèle de prestation des services : Un nouveau modèle de prestation des services est en cours d'élaboration. Il permettra de renforcer la responsabilisation au sein de la Direction générale, les priorités stratégiques, les pratiques de gestion et la gestion financière.
Moderniser le cadre d'investissement en favorisant la gestion axée sur le portefeuille.	Nouvelles stratégies de gestion des locaux et ratios propriété/location connexes : Elaboration d'une demande de proposition pour l'embauche d'un expert externe qui aidera à déterminer quelles sont les options viables à long terme pour l'établissement d'un modèle de gestion de propriétés des plus efficaces et rentables pour notre portefeuille immobilier.
Prévoir efficacement la demande pour des locaux à bureaux.	Accroître le pourcentage du parc de locaux à bureaux dans le cadre du protocole d'accord de 5 % par année au cours de la période de planification : Protocoles d'accord remplacés par les normes d'aménagement des locaux, lesquelles tiennent compte de l'ensemble de l'administration fédérale dans les normes de gestion des locaux et de prestation de services.



Section II – Rendement des secteurs d'activité

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005

RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Améliorer les pratiques de gestion.	Élaboration d'un profil de risques pour la DGBI et révision du Cadre de gestion intégrée des risques : Le Cadre de gestion intégrée des risques de la DGBI a été révisé, et un profil de risques établi. Un modèle de gouvernance des projets de construction a été mis en œuvre en 2005. D'importants progrès ont été réalisés en ce qui a trait à la modernisation du système de réalisation de projet actuel, notamment la création d'un Système national de gestion de projets (SNGP) sur le Web. Élaboration d'un modèle de coûts pour les produits et les services immobiliers. Le modèle de coûts a été livré à la date prévue, c'est-à-dire en avril 2005.



APPROVISIONNEMENTS

Aperçu du secteur d'activité

En tant que premier fournisseur de services d'achat du gouvernement, TPSGC offre aux ministères et aux organismes homologues une vaste gamme de solutions d'approvisionnement, par exemple des offres à commandes, des arrangements en matière d'approvisionnement et des marchés en direct. Il fournit à la population canadienne et au gouvernement fédéral, de façon pertinente et en temps opportun, des services à valeur ajoutée en matière de gestion des achats et des services communs connexes. Il fournit ces services dans un cadre qui fait la promotion de normes d'approvisionnement rigoureuses et conformes à l'éthique. Il joue un rôle important dans l'écologisation des activités du gouvernement en aidant ses ministères homologues à trouver et à adopter des solutions de rechange écologiques, en les encourageant à acheter des produits verts et en leur fournissant des outils conçus pour les aider à remplir leurs engagements en matière d'approvisionnement écologique.

En tant que partenaire stratégique de nos clients, la Direction générale des approvisionnements :

- Aide à définir les besoins des clients;
- Trouve la meilleure solution possible pour répondre aux besoins des clients;
- Surveille étroitement les relations entre le client et le fournisseur après l'attribution du contrat afin

Faits saillants

- TPSGC est le principal acheteur de biens et de services du secteur public au Canada.
- Chaque année, nous achetons pour plus de 10 milliards de dollars de biens et de services et administrons environ 60 000 transactions, ce qui a d'importantes répercussions sur l'efficacité des opérations pangouvernementales.
- Nos activités d'approvisionnement représentent plus de 80 % de la valeur totale des achats du gouvernement.
- La grande majorité des achats sont concentrés sur 40 biens et services.

d'assurer une forte responsabilisation tout au long du processus d'approvisionnement.

TPSGC gère aussi tous les aspects des Grands projets de l'État qui se rapportent aux achats, et il offre des services spécialisés comme les services d'inspection et de technique maritimes, la gestion des biens saisis, la gestion des voyages, la normalisation et la certification des biens et des services, l'aliénation des biens excédentaires ainsi que la certification ISO 9000 relative aux normes de qualité et les services de gestion de l'environnement (ISO 14001).

Économies d'argent pour les Canadiens et les Canadiennes et amélioration des services

TPSGC a commencé à changer sa façon de faire affaire, en passant d'une approche transactionnelle à une approche stratégique, ce qui a produit très rapidement des résultats et des économies pour la population canadienne. En 2004-2005, nous avons économisé plus de 50 millions de dollars, notamment en regroupant les achats de micro-ordinateurs, en lançant un outil de réservation de voyage en ligne, en adoptant un système de cartes de voyage du gouvernement et en obtenant des rabais par volume sur les achats de mobilier.



Section II – Rendement des secteurs d'activité

SERVICE DES APPROVISIONNEMENTS

Dépenses nettes 2004-2005

(en millions de dollars)

	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
• Crédits de fonctionnement et législatifs			
Dépenses brutes	194,0	203,4	201,7
Moins: Recettes disponibles	30,0	44,6	44,6
Dépenses nettes	164,0	158,8	157,1
• Fonds renouvelable des services optionnels			
Dépenses brutes	110,5	110,5	78,0
Moins: Recettes disponibles	110,5	110,5	82,7
Ressources nettes (fournies) utilisées (Note 1)	-	-	(4,7)
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	164,0	158,8	152,4

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN

1 873

1 873

1 880

Dans le fonds renouvelable des services optionnels, l'écart entre les autorisations et les dépenses réelles s'explique essentiellement par des ventes plus faibles que prévues dans le cadre du programme des vaccins.

Note 1: Les montants du fonds renouvelable des services optionnels sont présentés sur une base de caisse modifiée.

Aperçu du rendement

Le renouvellement des approvisionnements est un élément clé de l'initiative *Les prochaines étapes*.

Au service des soldats canadiens à l'étranger

Nous avons fourni des services clés sur place aux troupes canadiennes déployées en Afghanistan et en Bosnie-Herzégovine – des fournitures de base et des services d'alimentation à l'entretien des routes et des terrains en passant par le transport et l'approvisionnement en eau et en énergie.

Notre objectif est de réaliser des économies en faisant fructifier notre pouvoir d'achat, en regroupant les biens et les services achetés pour le compte du gouvernement et en faisant appel à des outils communs pour simplifier le processus d'achat. En réduisant le coût des approvisionnements, TPSGC sera en mesure de contribuer aux économies

globales du gouvernement du Canada pouvant être réaffectées aux priorités, comme les soins de santé, le développement de la petite enfance, les collectivités et l'environnement. Nous nous engageons à :

- réduire le coût des biens et des services de 10 pour cent sur les 5 prochaines années, par exemple :
 - en regroupant les achats de tout le gouvernement afin de mettre à profit son pouvoir d'achat pour négocier les meilleurs prix possibles;
 - en obligeant les ministères fédéraux à acheter les produits à des prix établis (dans le cadre d'offres à commandes) s'il y a lieu;
 - en réduisant le coût des voyages du gouvernement;
- réduire de 10 pour cent les frais d'administration, de conformité et d'établissement de rapports, par une utilisation plus efficace de la technologie.



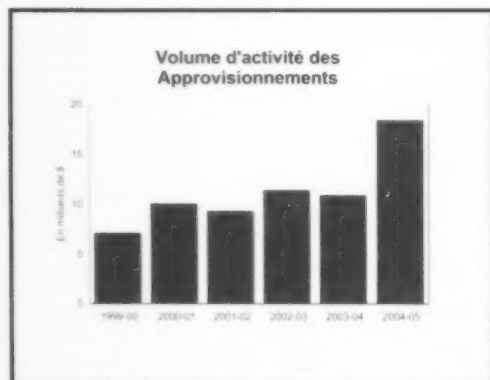
- réduire de 50 pour cent les délais de traitement des achats à l'aide de l'automatisation.

TPSGC continuera à faire appel à une large gamme de fournisseurs et à s'assurer que les petites et les moyennes entreprises de même que les entreprises régionales et autochtones continuent d'avoir accès aux projets de marché de l'État. La Direction générale des approvisionnements vise, par l'entremise de l'initiative *Les prochaines étapes*, à économiser 2,5 milliards de dollars sur le coût des biens des services et du soutien administratif d'ici 2010.

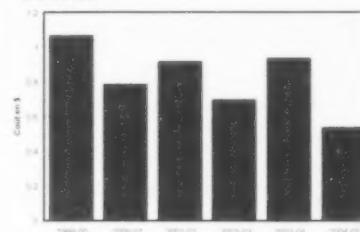
Services de qualité

La Direction générale des approvisionnements continue à fournir des services de qualité tout en lançant l'initiative *Les prochaines étapes* au cours des cinq prochaines années.

En 2004-2005, son volume d'affaires a été de 18,4 milliards de dollars par comparaison à 10,8 milliards en 2003-2004. Le coût total par 100 \$ de volume d'affaires est passé de 0,94 \$ en 2003-2004 à 0,54 \$ en 2004-2005. Cette réduction est surtout attribuable à un volume d'activité accru par suite de l'attribution du Projet des hélicoptères maritimes au coût de 5 milliards de dollars et de l'attribution du contrat de services de gestion immobilière au coût de 2 milliards de dollars, ainsi qu'à une réduction de 2,5 millions de dollars des dépenses d'approvisionnement, qui sont passées de 101,9 millions à 99,4 millions de dollars.



Coût par tranche de 100 \$ en volume d'activité



Examen des achats de l'ensemble du gouvernement

En 2004-2005, nous avons réalisé l'Examen des achats de l'ensemble du gouvernement le plus approfondi des quarante dernières années. À la suite de consultations avec des fournisseurs et d'autres intervenants et de recherche relativement aux pratiques exemplaires, le groupe de travail a fait de

TPSGC équipe les forces armées

La Direction générale des approvisionnements de TPSGC a aidé à intégrer le 2^e Bataillon de la Princess Patricia's Canadian Light Infantry à la Base des Forces canadiennes Shilo, au Manitoba. Dans le cadre de ce processus complexe, elle a fourni dans les délais prévus, et même avant, l'équipement dont les troupes avaient besoin pour accomplir leur mission avec succès.

nombreuses recommandations. Nous avons déjà mis en œuvre certaines de ces recommandations, notamment l'élaboration d'une approche des achats fédéraux fondée sur la gestion des produits à l'échelle du gouvernement, l'utilisation obligatoire des outils d'approvisionnement dans tout le gouvernement lorsqu'ils existent et la formation des ressources humaines en fonction du nouveau modèle opérationnel.



Section II – Rendement des secteurs d'activité

Les recommandations du groupe de travail, et l'engagement pris, dans le cadre de l'initiative *Les Prochaines étapes*, d'économiser 10 pour cent sur le coût des achats du gouvernement, d'économiser 10 pour cent sur les coûts d'approvisionnement internes et d'améliorer la rapidité de l'approvisionnement de 50 pour cent, sont devenus le plan d'action du gouvernement en matière d'approvisionnement, qui a été présenté dans le budget de 2005.

Les offres à commandes, qui deviendront avec le temps un outil d'achat obligatoire à l'échelle du gouvernement, devraient permettre de réaliser la plupart des économies en 2005-2006. Comme première étape, le 1^{er} avril 2005, le recours aux offres à commandes pour une gamme de 10 produits, y compris les véhicules automobiles, l'équipement de télécommunications, les logiciels, les machines de bureau ainsi que les carburants et les lubrifiants, est devenu obligatoire dans tout le gouvernement. Afin de faciliter l'accès aux offres à commandes et leur utilisation, nous avons apporté des améliorations à notre Index des offres à commandes sur le Web.

TPSGC met également sur pied des Conseils de biens et de services pour tâter le pouls du marché et aider à maintenir l'équilibre entre l'efficacité et les répercussions sur les petites entreprises ainsi que sur les entreprises régionales. Nous avons effectué des examens approfondis des produits touchant les micro-ordinateurs et les services professionnels en informatique, en vue de la gestion de leur acquisition dans l'avenir. Dans un cas, le regroupement des achats de micro-ordinateurs a permis d'économiser plus de 32 millions de dollars, et des économies supplémentaires sont prévues. Dans une activité connexe, afin d'obtenir des coûts plus bas pour nos clients, nous avons regroupé des besoins en mobilier dans un achat d'envergure, obtenant des rabais par volume additionnels qui ont entraîné des économies d'environ 220 000 de dollars\$.

Tout en cherchant à obtenir des rabais par volume plus considérables par la planification et la gestion des produits à l'échelle du gouvernement, nous devons tenir compte des intérêts des petites et

moyennes entreprises (PME). À cette fin, nous avons mis sur pied le Bureau des petites et moyennes entreprises (BPME). Le BPME facilitera l'accès des PME aux occasions de marché du gouvernement et élaborera des outils pour aider les PME à participer à la concurrence pour les contrats plus importants. Le Bureau travaille déjà avec les PME pour mieux comprendre leurs inquiétudes.

Afin de simplifier le processus d'approvisionnement pour tous les fournisseurs, y compris les PME, nous avons mis en place des modèles de documents contractuels pour les achats de complexité moyenne et de faible valeur.

Fournir une assistance médicale aux anciens combattants

Nous avons finalisé un accord de 100 millions de dollars sur six ans avec Service Croix Bleue de l'Atlantique pour Anciens Combattants Canada, économisant ainsi jusqu'à 20 millions de dollars et créant jusqu'à 90 emplois au Nouveau-Brunswick. Cet accord a entraîné le lancement d'un nouveau système, qui améliore les soins aux patients et qui permet de traiter près de 250 000 demandes de paiement par an, y compris celles qui sont faites en ligne.

Une autre initiative d'approvisionnement est l'Initiative des services de voyage partagés (ISVP), qui gère les dépenses de voyage annuelles du gouvernement qui s'élèvent à 1,6 milliard de dollars. En 2004-2005, nous avons lancé l'Outil de réservation en ligne et adopté un système de cartes de voyage du gouvernement. On estime que, en économisant sur les frais de transaction, les assurances et les coûts connexes, et en choisissant des vols moins coûteux plus fréquemment, ainsi qu'en négociant des taux plus concurrentiels avec les fournisseurs de services de voyage, le gouvernement du Canada a déjà économisé plus de 25 millions de dollars. Des économies additionnelles seront réalisées avec la mise en œuvre de l'outil de gestion



des dépenses, qui fait l'objet d'un projet pilote dans 10 ministères principaux.

La mesure du rendement par rapport à des économies visées est essentielle à la reddition de comptes aux autres ministères et aux contribuables canadiens. L'élaboration de mesures du rendement a été retardée alors que nous prenions en compte l'impact de l'initiative *Les prochaines étapes*. Nous déclarerons les économies réalisées par les ministères et les organismes homologues au Secrétariat du Conseil du Trésor d'ici l'hiver 2005-2006.

Achats électroniques

Dans le cadre du renouvellement de l'approvisionnement de l'Initiative *Les prochaines étapes*, TPSGC aura recours à des outils communs d'achat, comme le Marché en direct du gouvernement du Canada (MDGC). Il est en train de développer un prototype pour le MDGC, un centre d'achat électronique qui permettra la rationalisation du processus d'approvisionnement tant pour les fournisseurs que pour le gouvernement. Le MDGC offrira des biens et des services à partir d'offres à commandes et de catalogues approuvés. Nous avons terminé l'examen de nos méthodes d'approvisionnement relativement à certains groupes de produits, dont neuf sont prêts à être intégrés dans le MDGC. On prévoit lancer le prototype à l'automne 2005.

Gestion des contrats

Nous avons déployé un système automatisé qui informe à l'avance les agents de négociation des contrats des étapes importantes relatives aux contrats. Cela leur permet de mieux prévoir et d'éviter les problèmes éventuels et d'appliquer rapidement des mesures correctives. Nous avons également franchi des étapes importantes vers la réécriture de la Politique sur le rendement des fournisseurs (PRF), un outil qui aidera à renforcer notre surveillance du rendement des fournisseurs. Dans un cas, en appliquant de meilleures pratiques

de gestion des contrats, nous avons repéré des irrégularités coûtant des millions de dollars et avons mis en place un plan de redressement qui a entraîné des améliorations substantielles.

Relations avec les clients

Nous avons continué à élaborer des répertoires des services standardisés et des modèles qui sont nécessaires pour mieux définir nos relations avec nos clients, en particulier notre plus gros client, le ministère de la Défense nationale (MDN). Un avis relatif aux politiques a été transmis au MDN en avril 2005. Il visait la normalisation des documents de financement de projet maintenant utilisés. Nous continuons à gérer nos relations avec le MDN par une réponse professionnelle à ses besoins d'approvisionnement et par un dialogue permanent à tous les niveaux.

En outre, nous avons établi de nouveaux outils d'achat concurrentiel afin de renouveler la gestion de la publicité et de la recherche sur l'opinion publique, ce qui a augmenté la concurrence et la transparence et a fourni un plus grand nombre d'options aux autres ministères.

Écologisation des achats fédéraux

Le gouvernement du Canada, par le truchement de TPSGC, est en train de mettre en œuvre un programme de développement durable, dont l'approvisionnement écologique est un élément important. Nous avons mis sur pied le Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales (BEOG) en vue de donner des conseils en matière d'approvisionnement écologique, entre autres. Nous sommes en train d'élaborer une nouvelle politique sur les achats écologiques qui régira tous les achats et qui sera en vigueur d'ici 2006. Nous avons tenu le tout premier forum sur l'approvisionnement écologique à l'intention des acheteurs et des fournisseurs afin d'échanger sur les nouveaux produits et services écologiques novateurs. En 2004-2005, nous avons continué à offrir de la formation sur les achats écologiques aux agents



d'approvisionnement de TPSGC et de l'ensemble du gouvernement. TPSGC a établi plus de 100 offres à commandes qui prévoient des dispositions pour l'écologisation des biens et des services.

Rendement par résultats stratégiques

Le tableau suivant fait état des engagements pris par le Ministère et présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005 ainsi que du rendement du Ministère par rapport à ces engagements.

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005	
RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Résultat stratégique n° 1, Services de qualité	
Examen des achats de l'ensemble du gouvernement.	L'examen est terminé : Les recommandations ont été acceptées et intégrées dans la mise en œuvre de l'initiative <i>Les prochaines étapes</i> .
Cadre de gestion des produits.	Cadre terminé : Le Cadre de gestion des produits du GC est à l'étape de la consultation pour rédaction définitive.
Examens des produits.	Deux des trois examens des produits sont terminés : Les micro-ordinateurs et services professionnels en informatique et les recommandations sont en cours de mise en œuvre.
Modèles pour le contrat type.	Modèles rédigés : Il y a trois catégories différentes de modèles uniformisés pour les documents d'approvisionnement en langage clair : les marchés de faible valeur (FV), les marchés de complexité moyenne (CM), et les marchés plus complexes (PC). Les modèles FV et CM ont été promulgués le 31 mars 2005, y compris de nouvelles conditions générales et instructions uniformisées. Les modèles PC et les ajouts de modules aux modèles CM pour répondre à la complexité accrue des besoins seront élaborés en 2005-2006.
Indicateurs de mesure du rendement.	Mesures du rendement élaborées : L'achèvement a été retardé afin d'assurer l'intégration efficace avec l'initiative <i>Les prochaines étapes</i> et avec l'Examen des achats de l'ensemble du gouvernement. Le cadre de rendement est en voie d'être complété. Les économies réalisées par les ministères et les organismes seront déclarées au Secrétariat du Conseil du Trésor d'ici l'hiver 2005-2006.
Marché en direct du gouvernement du Canada.	Approbation définitive du projet : L'approbation préliminaire du projet a été reçue en mai 2005 pour l'élaboration d'un prototype fonctionnel du service du MDGC. Opérationnel dans quatre ministères principaux – Objectif : mars 2005 . Le MDGC devrait être opérationnel dans quatre ministères principaux d'ici l'été 2006. Dix examens des méthodes d'approvisionnement terminés : Neuf examens étaient terminés en mars 2005. Intégration des résultats des examens – Objectif mars 2005 :

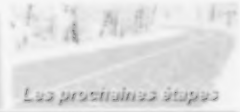


Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005

RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
	L'intégration des résultats des examens se fera d'ici l'été 2006. Bien que le projet ait été retardé, nous avons continué à élaborer un nouveau modèle pour rationaliser les pratiques et les processus d'achat et pour prendre en compte l'impact de l'initiative <i>Les prochaines étapes</i> et de l'Examen des achats de l'ensemble du gouvernement.
Pratiques efficaces de gestion des contrats.	Indicateurs de mesure du rendement établis : Le Système automatisé de suivi des activités et d'avertissement a été mis en place. Le cadre de gestion des contrats a été renforcé.
Répertoires des services standardisés, grilles tarifaires et cadre de tarification pour le MDN.	Répertoires des services standardisés : On attend la participation des intervenants. Répertoires des services et grilles tarifaires pour le MDN établis : Le cadre de la relation MDN/TPSGC est élaboré et un avis relatif aux politiques a été publié en avril 2005.
Résultat stratégique n° 2, Saine gérance	
Écologisation des achats fédéraux.	Formation sur les achats écologiques donnée aux agents d'approvisionnement de la Direction générale des approvisionnements – Objectif : 100 % d'ici le 31 mars 2006. L'objectif sera atteint. Séances de sensibilisation à l'intention des ministères clients – Objectif : Au moins 30 séances de sensibilisation tenues d'ici le 31 mars 2007. L'objectif sera atteint. Profil de biens et de services écologiques disponibles dans le Réseau des achats verts – Objectif : Passage de 90 à 150 d'ici le 31 mars 2007. L'objectif sera atteint. Cours sur les achats écologiques offert aux ministères – Objectif : 100 % d'ici le 31 mars 2007. L'objectif sera atteint.



SERVICES COMMUNS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS ET D'INFORMATIQUE

Aperçu du secteur d'activité

TPSGC collabore étroitement avec les ministères homologues pour comprendre leurs exigences croissantes en matière de services de technologie de l'information (TI) et répondre à ces exigences. De plus, il assure la prestation de solutions et de services de TI fiables, économiques et protégés. Le secteur d'activité des Services communs de télécommunications et d'informatique (SCTI) de TPSGC offre aux ministères et aux organismes un large éventail de services dans les domaines de l'informatique et des télécommunications, de la formation et du perfectionnement professionnel axés sur les technologies de l'information et des communications, ainsi que l'accès électronique à l'information et aux services du gouvernement pour les Canadiens et les Canadiennes. Les SCTI fournissent, élaborent et/ou gèrent des réseaux d'audio-messagerie et de communication de données, des ordinateurs, des serveurs, des services de communication et des applications. Ils s'occupent de la gestion de projets et des services qu'offre le Centre du savoir du gouvernement électronique aux ministères, aux organismes fédéraux et aux sociétés d'État et ils servent également de courtier à cet égard. Les SCTI fournissent un leadership à l'appui des initiatives pangouvernementales comme la Voie de communication protégée, le renouveau de la collectivité de GI-TI et l'initiative du Gouvernement en direct (GED).

Faits saillants

- Les SCTI permettent aux Canadiens et aux Canadiennes d'accéder à 130 services en direct du gouvernement du Canada (GC).
- Les SCTI permettent aux citoyens et aux entreprises d'accéder aux services gouvernementaux de manière protégée.
- Les SCTI offrent des solutions technologiques efficaces et efficientes à d'autres ministères, leur permettant de se concentrer sur la prestation de leurs programmes et de leurs services principaux aux Canadiens et aux Canadiennes.

Les SCTI élaborent des stratégies et des solutions novatrices pour la gestion des besoins du gouvernement en matière de télécommunications et d'informatique. Ils procèdent également à des recherches et à des évaluations de la technologie dans le but d'adopter des produits et des services novateurs, d'appliquer de nouvelles technologies, de recourir à d'autres formes de prestation de services et d'établir des partenariats.

Les SCTI sont responsables de la gestion globale de l'initiative du GED. À cet égard, les SCTI exercent un leadership stratégique afin d'aider les ministères et les organismes à mettre en œuvre l'initiative du GED, supervisent cette dernière et appuient la conception et la mise en œuvre des programmes et de l'infrastructure du gouvernement électronique.

Le Canada occupe le premier rang en matière de gouvernement électronique

Selon l'étude annuelle d'Accenture de 2005, pour la cinquième année consécutive, le Canada s'est classé bon premier parmi les 22 pays étudiés pour le meilleur gouvernement électronique. Le leadership de TPSGC et l'excellente gestion du GED, appuyée par les 34 ministères et organismes participants, continuent de permettre à TPSGC d'être reconnu comme un chef de file dans les domaines du service à la clientèle et de la sensibilisation des Canadiens aux services gouvernementaux en direct. En 2004, le GED a atteint à 91 % son objectif de maturité de 2005 touchant l'ensemble du service.



SERVICES COMMUNS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS ET D'INFORMATIQUE

Dépenses nettes 2004-2005

(en millions de dollars)

	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
• Crédits de fonctionnement et législatifs			
Dépenses brutes	119,0	219,3	212,6
Moins: Recettes disponibles	30,5	70,6	70,6
Dépenses nettes	88,5	148,7	142,0
• Fonds renouvelable des Services communs de télécommunications et d'informatique			
Dépenses brutes	131,0	136,7	125,8
Moins: Recettes disponibles	131,0	131,0	129,7
Ressources nettes (fournies) utilisées (Note 1)	-	5,7	(3,9)
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	88,5	154,4	138,1

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN

351 412 359

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est relié au report de certaines activités et opérations pour les projets du SGDDI, eContract et de la Voie de communication protégée, aux négociations de contrat à des prix plus avantageux, aux délais de dotation ainsi qu'à la gestion du risque à l'intérieur de l'organisation.

Le surplus du fonds renouvelable des Services communs de télécommunications et d'informatique est attribuable à une augmentation du volume d'affaires, à une réduction des dépenses du coût de produit et à une réduction des dépenses opérationnelles due aux délais de dotation. L'autorisation fournie reflète les coûts de l'initiative de transformation.

Note 1: Les montants du fonds renouvelable des Services communs de télécommunications et d'informatique sont présentés sur une base de caisse modifiée.

Aperçu du rendement

Au cours du dernier exercice, les SCTI ont continué de fournir des services de TI de qualité supérieure à TPSGC et aux autres ministères. Parallèlement, en appui des efforts du gouvernement visant à fournir des services de façon plus judicieuse, plus rapide et plus économique et à améliorer sa façon de faire des affaires, nous avons adopté une approche concertée pangouvernementale en matière de gestion des services de TI.

Programme des services partagés

Le gouvernement du Canada, par l'entremise de TPSGC, s'affaire à mettre en œuvre les services partagés de TI en vue de contribuer à l'atteinte de résultats plus judicieux, plus rapides et plus

économiques pour les clients et les contribuables.

Les points saillants de la dernière année comprennent la mise sur pied d'une organisation chargée de l'élaboration de produits et de services partagés, la création du Programme d'amélioration de la gestion des services, la formation d'un comité des acquisitions en TI, l'achèvement d'analyses de rentabilisation pour les services clés ainsi que l'approbation et la mise en application d'outils de soutien de la GI en tant que service partagé.

Nous avons collaboré avec des partenaires dans d'autres ministères et tenu des ateliers de transition de manière à obtenir ces premiers succès. L'ébauche des exigences pour les utilisateurs précoces des services partagés a été



Section II – Rendement des secteurs d'activité

élaborée et utilisée pour orienter la sélection de la première vague de ministères.

Les SCTI ont évalué différents modèles d'organisation pour faciliter l'intégration et la normalisation des services dans l'ensemble du GC. Le modèle achevé a été établi en effectuant de nombreuses consultations avec des experts, le secteur privé et les ministères clients. Il est actuellement en cours de vérification, et sera lancé en 2005-2006. Pour y parvenir, des définitions normalisées des niveaux de service sont en cours d'établissement et de nouveaux appels d'offres, qui portent sur des services de téléconférence, des cartes d'appel ainsi que des services cellulaires et de communications personnelles, ont été lancés dans l'ensemble du GC.

Initiative du Gouvernement en direct (GED)

L'initiative du GED représente la vision ambitieuse du GC de faire du Canada le pays chef de file en matière de gouvernement électronique. L'initiative vise à rendre les programmes et les services du gouvernement plus accessibles, à améliorer le service et à le rendre plus souple ainsi qu'à accroître la confiance envers la prestation de services en direct. Une démarche de leadership solide et proactive a fourni l'élan nécessaire pour permettre à l'initiative du GED d'atteindre ses objectifs pour 2005 et l'objectif pangouvernemental en matière de prestation de services, c'est-à-dire des services axés sur les clients, protégés et accessibles en tout temps, partout et dans les deux langues officielles.

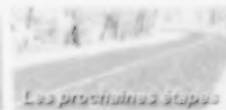
Grâce au GED, les SCTI fournissent un leadership stratégique aux ministères et aux organismes en ce qui a trait à la mise en œuvre de cette initiative ainsi que l'infrastructure commune protégée nécessaire pour fournir aux Canadiens et aux Canadiennes un accès protégé et privé aux services fédéraux en direct. Nous améliorons de manière continue le Site du Canada, le portail principal du GC, pour répondre

aux besoins et aux attentes des citoyens canadiens, des non-Canadiens et des entreprises.

Le Canada est un chef de file mondial en matière de prestation de services en direct à ses citoyens. Le premier objectif, qui consistait à offrir des services aux citoyens canadiens par le biais du GED, a été largement atteint. En 2004-2005, pour la quatrième année consécutive, Accenture, par le biais de son étude mondiale sur le gouvernement électronique, a accordé à l'initiative du GED du Canada la première place parmi 22 pays. Grâce au GED, les citoyens canadiens peuvent accéder à plus de 130 services par Internet, et ce, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Parmi ces services, 71 ont déjà atteint leur niveau de progression visé, et les 59 services restants ont atteint à 81 pour cent leur objectif de 2005. En collaboration avec la Direction générale des services d'information du gouvernement et le Secrétariat du CT, une stratégie d'accroissement de l'utilisation a été établie pour encourager la collaboration dans l'ensemble du GC. De plus, une trousse de promotion des services en direct a été créée pour le Ministère ainsi qu'une feuille de route pour la présence uniforme du GC sur Internet. De plus amples renseignements sur le GED se trouvent à l'annexe A.

Voie de communication protégée (VCP)

La VCP est le centre de l'infrastructure de technologie commune du GC. Il s'agit d'un portefeuille de services qui constitue le fondement du GED et qui permet de fournir aux citoyens et aux entreprises un accès haute vitesse protégé et privé à tous les services en direct et à l'information du GC. La VCP aide TPSGC à atteindre un des objectifs de l'initiative *Les prochaines étapes* en profitant pleinement de la TI pour moderniser le gouvernement et fournir des services améliorés aux Canadiens et aux Canadiennes. Elle représente le lien essentiel entre les programmes du GC et les citoyens. Sans l'infrastructure commune ni les services fournis au moyen de la VCP, de même que



la sécurité et la protection des renseignements personnels connexes, la vision du GC de la prestation de services pangouvernementaux axés sur les clients partout et en tout temps ne serait pas possible.

Pendant l'exercice 2004-2005, les SCTI ont élaboré une stratégie de mise en œuvre de la VCP, assortie des priorités en matière de politique, d'architecture, de technologie et de sécurité. On a également soumis une présentation au Conseil du Trésor en vue d'obtenir du financement à long terme, mais la décision a été reportée afin de tenir d'autres discussions. Ce report constitue toujours un risque important du projet VCP, car une stabilité financière est nécessaire pour assurer une mobilisation efficace des intervenants (remarque : depuis la fin de l'exercice, les SCTI ont obtenu du financement pour une année et les membres du CT ont pris la décision de revoir la stratégie à long terme à l'automne 2005). De plus amples renseignements sur la VCP se trouvent aussi à l'annexe A.

Rendement parfait du Centre de production

Le Centre de production de Winnipeg, qui fait partie d'une grande équipe nationale, a produit 28 millions de chèques, de formulaires et de pages de rapports, et on n'a signalé aucun incident ni erreur concernant cette production destinée aux Canadiens et aux Canadiennes.

Perfectionnement professionnel

Un des principaux défis auxquels les SCTI sont confrontés est le besoin de fournir aux employés les compétences techniques et professionnelles

nécessaires. Le Centre du savoir du gouvernement électronique a relevé ce défi en mettant en place des programmes d'apprentissage et de perfectionnement et en échangeant des recherches, des pratiques exemplaires ainsi que des solutions novatrices. L'accès à l'apprentissage électronique a été fourni à 10 270 utilisateurs (9 300 licences fournies au moyen de trois protocoles d'entente ministériels et de 970 ententes individuelles). Le programme de perfectionnement du leadership en TI ainsi que les programmes de perfectionnement professionnel et de perfectionnement des gestionnaires ont été restructurés. Le flux de travaux en GI-TI a été défini, et un outil d'évaluation des compétences en direct est en cours de développement. En ce qui a trait aux progrès dans le domaine de la gestion de l'information, un bureau de prestation de services a été mis sur pied pour la mise en œuvre pangouvernementale du Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information.

Infrastructure de TI

Les SCTI ont dû faire face à un autre important défi au cours du dernier exercice, à savoir le vieillissement de l'infrastructure devant les demandes opérationnelles actuelles et croissantes. Pour relever ce défi, les SCTI ont procédé aux remplacements les plus pressants et ont élaboré un plan quinquennal ayant trait à l'infrastructure de TI pour régler les problèmes à long terme.



Rendement par résultats stratégiques

Le tableau suivant fait état des engagements pris par le Ministère et présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005 ainsi que du rendement du Ministère par rapport à ces engagements.

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005	
RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Résultat stratégique n° 1 : Services de qualité	
Partenaire de confiance des ministères et des organismes et solutions d'affaires opportunes.	Élaboration de plans d'action pour les ministères et les organismes principaux : Partenariats améliorés avec les clients (plus de 150 ministères, organismes et sociétés d'État) pour la fourniture de solutions de TI. Élaboration de plans d'action stratégiques pour les 26 clients principaux des Services et opérations de télécommunications et d'informatique, en regroupant les exigences, en offrant une excellente valeur monétaire et en négociant des ententes.
Produits et services rentables et à valeur ajoutée et mise en œuvre de stratégies en matière de service pour respecter l'orientation stratégique du GC.	Solutions d'affaires optimales à valeur ajoutée; progression vers les ententes sur les niveaux de service normalisées : 163 ententes de service normalisées ont été mises en œuvre auprès de plus de 150 clients. Les définitions des ententes sur les niveaux de service pour l'ensemble de l'organisation ont été normalisées pour faciliter le processus de gestion du rendement. Besoins des ministères du GC en infrastructure et en services de TI comblés : Les engagements définis dans les ententes de service ont été respectés ou dépassés. Équilibre financier du Fonds renouvelable des SCTI : Les objectifs de rendement financier ont été dépassés grâce à une contribution positive de 3,9 M\$. Nouvelles initiatives de services de courtage garanties et plan stratégique mis en œuvre : Trois nouveaux contrats ont été attribués au moyen d'appels d'offres concurrentielles pour le Service gouvernemental de téléconférence, les cartes d'appel et les services cellulaires et de communications personnelles, ce qui a entraîné des économies annuelles d'environ 2,1 M\$ pour les ministères du GC.



Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005

RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Services du GED et accès aux programmes, aux services à l'information et aux transactions protégées du GC.	Atteinte des objectifs de prestation de services du GC de 2005 concernant le GED: L'initiative du GED est en bonne position pour respecter son engagement visant à mettre en œuvre en direct les 130 services les plus couramment utilisés. De ce nombre, soixante et onze services ont atteint leurs objectifs de 2005, tandis que les services restants les ont atteints à 81 %. Une stratégie de sensibilisation a été élaborée pour faciliter la promotion des services en direct, de même qu'un plan de communication. Plan de projet visant à créer un réseau de prestation de services électroniques intégré : En février 2005, l'équipe de la VCP a lancé le projet pilote de service d'acheminement national pour améliorer la communication entre les gouvernements provinciaux et le GC, dans le but d'améliorer l'administration des programmes et d'accroître la sécurité nationale. De plus amples renseignements sur le modèle opérationnel durable et la progression de la VCP se trouvent à l'annexe A. Modèles opérationnels durables pour la VCP, les passerelles et les regroupements ainsi que les solutions et les outils communs : Le Site du Canada amélioré est accessible à tous, convivial et organisé selon les priorités des Canadiens et des Canadiennes en matière de service. La feuille de route pour la présence uniforme du GC sur Internet a été créée en tant que modèle de durabilité. De plus amples renseignements sur ce sujet figurent à l'annexe A.
Stratégie relative aux services partagés avec une entreprise pour fournir des services communs et partagés de TI au GC.	Stratégie pangouvernementale relative aux services partagés de TI : Stratégie générale relative aux services partagés de TI élaborée et comprenant la définition des options de démarrage organisationnelles et des stratégies de transformation organisationnelles. Les stratégies et les processus touchant le cadre de planification de la TI seront transférés dans une organisation de services partagés : Progrès réalisés en ce qui a trait à l'élaboration du cadre de qualification pour les ministères. Les analyses de rentabilisation sur la transformation concernant le regroupement des centres de données et l'informatique répartie ont été achevées. Le Programme d'amélioration de la gestion des services a été mis en œuvre, de même qu'un programme de régie et de formation. Regroupement des achats et de l'impartition en matière de TI : Comme première étape, TPSGC a regroupé les achats d'ordinateur du quatrième trimestre, ce qui a entraîné un évitement des coûts pour le Ministère de 1,6 M\$. En établissant des normes et une démarche regroupée en matière d'achats, le Ministère a pu éviter des coûts supplémentaires en ce qui concerne l'approvisionnement et la gestion de l'infrastructure des ordinateurs de bureau.



Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005

RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Résultat stratégique n° 2 : Saine gerance	
Mandat du Centre du savoir du gouvernement électronique.	Les services du Centre du savoir ont été diffusés et élargis grâce à diverses activités, comme le lancement du Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information et la promotion des services lors des conférences sur la GI-TI : Une structure de régie a été établie et mise en œuvre. Inscription aux cours, aux séminaires et à l'apprentissage électronique sur la GI-TI : 1 400 participants s'y sont inscrits (100 participants de moins que prévu, à cause de l'élimination progressive des cours universitaires). Le Centre du savoir a fourni des services à 42 ministères et organismes du GC. Plan d'apprentissage et de perfectionnement stratégique : En raison des changements apportés aux priorités touchant les activités, le plan d'apprentissage et de perfectionnement stratégique n'a pas été réalisé. On a procédé à une évaluation, qui a ouvert la voie à l'initiative en matière de recouvrement intégral des coûts du Centre du savoir.
Une stratégie de renouvellement de l'effectif est essentielle à la réussite de la nouvelle organisation.	Plan de perfectionnement de l'effectif : Des plans de perfectionnement de l'effectif ont été élaborés grâce à la mise sur pied de groupes de travail, comme le conseil de la transformation, le groupe de travail sur la culture et le groupe de travail sur le perfectionnement professionnel.



RECEVEUR GENERAL

Aperçu du secteur d'activité

TPSGC gère les opérations du Trésor fédéral, notamment l'émission des paiements et la gestion de la perception des recettes pour les grands programmes du gouvernement, la préparation des Comptes publics et la production de l'État mensuel des opérations financières du gouvernement. Il joue un rôle opérationnel indispensable en assurant la stabilité financière du gouvernement et en préservant la confiance du grand public grâce à des rapports exacts et ponctuels sur les activités financières du gouvernement, et en versant des paiements aux Canadiens et aux Canadiennes.

Le receveur général (RG) est chargé de maintenir l'intégrité du Trésor et de l'information financière présentée au Parlement et au grand public par le biais des Comptes publics et de l'État mensuel des opérations financières. Les services centraux à valeur ajoutée qu'il offre à l'ensemble du gouvernement permettent d'éliminer la duplication des efforts et des infrastructures. Il ajoute de la valeur aussi en regroupant la gestion des paiements et la perception des recettes du gouvernement afin d'obtenir les taux les plus concurrentiels offerts par le secteur financier du Canada.

Faits saillants

- Le RG effectue 230 millions de paiements dans presque 200 pays.
- Le RG traite des mouvements de trésorerie de presque 1,4 billion de dollars.
- Le RG verse des paiements pour sept provinces et trois territoires dans le cadre d'initiatives conjointes avec des ministères fédéraux.

En lançant ses propres initiatives et en collaborant avec d'autres ministères et organismes, il contribue considérablement à la réalisation des objectifs du gouvernement en ce qui concerne le souci de la clientèle, les dépenses responsables et la déclaration des résultats au grand public canadien. Tous les ministères et organismes fédéraux doivent pouvoir accéder aux services du receveur général afin d'observer leurs obligations envers le public et le Parlement, que ce soit par l'émission de paiements, la perception de recettes ou la communication d'information financière. Le RG est également le prolongement opérationnel essentiel du ministère des Finances et du Secrétariat du Conseil du Trésor pour ce qui est de la gestion des dettes et de l'application des politiques et des contrôles financiers.

Augmenter l'utilisation du dépôt direct et économiser des \$\$

Nous avons mené une campagne de promotion du dépôt direct relativement à la prestation fiscale pour enfants, à la Sécurité de la vieillesse, au crédit pour taxe sur les produits et services et au Régime de pensions du Canada. Par conséquent, les taux de participation au dépôt direct pour juin 2005 dépassaient de près de 2 pour cent ceux de juin 2004. Par exemple, la participation au dépôt direct pour le programme de la Sécurité de la vieillesse est passée de 84,9 pour cent à 86,2 pour cent. Ce taux de participation se compare favorablement avec le régime de sécurité sociale des États-Unis, dont le taux d'inscription au dépôt direct est de 78 pour cent. Le dépôt direct nous permet d'offrir aux Canadiens et aux Canadiennes un service meilleur, plus fiable et plus respectueux de l'environnement, à un meilleur prix.



Section II – Rendement des secteurs d'activité

RECEVEUR GÉNÉRAL

Dépenses nettes 2004-2005

(en millions de dollars)

	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
• Crédit de fonctionnement (incluant affectation à but spécial)			
Dépenses brutes	123,1	127,3	127,6
Moins: Recettes disponibles	18,0	16,3	16,3
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	105,1	111,0	111,3
Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.			
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	467,0	467,0	391,0

L'écart entre les dépenses réelles et les autorisations totales représente moins de 1% des autorisations du secteur d'activité. La diminution des équivalents temps plein est due aux délais de dotation résultant d'une restriction des dépenses en personnel.

Aperçu du rendement

Les opérations du receveur général ont continué de bien se dérouler malgré des volumes accrus et des changements à l'infrastructure. Tous les objectifs critiques de rendement ont été atteints et beaucoup ont été dépassés. Par exemple, alors que notre objectif est de produire l'État mensuel des opérations financières au plus tard le 25^e jour ouvrable après la fin du mois, notre moyenne en 2004-2005 a été de 22,2 jours ouvrables seulement. Plus de 99,99 pour cent de nos paiements ont été émis dans les délais. Nous avons continué d'améliorer la sécurité des systèmes et des services du RG en collaborant avec les ministères et les institutions financières à la prévention et à la détection de la fraude. Les Comptes publics ont été produits dans les délais et, d'ailleurs, deux semaines plus tôt qu'en 2003-2004.

Reprise après sinistre

Le site de reprise, après un sinistre, des fonctions critiques pangouvernementales du RG et de la rémunération a été mis en place et entièrement mis à l'essai, ce qui confirme notre capacité de reprendre les opérations dans les 24 heures suivant un sinistre. Nous avons continué de collaborer étroitement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) pour trouver une source de fonds permettant d'assumer le

coût de fonctionnement continu du site de reprise après sinistre.

Imagerie des chèques

Nous avons préparé la mise en place de l'imagerie des chèques par l'industrie financière dans le cadre d'une initiative plus large de rationalisation du processus de règlement du RG. Quelque 688 milliards de dollars émanant du compte du RG à la Banque du Canada circulent vers les institutions financières canadiennes. Le projet de rationalisation du règlement contribue à l'initiative *Les prochaines étapes* en réduisant le coût des opérations, les erreurs de traitement et le dédoublement du stockage de données. Il permettra d'avoir accès d'une façon plus pratique à l'information essentielle au processus de règlement.

Options de paiement

Nous avons travaillé avec les principales institutions financières et d'autres fournisseurs de services financiers afin que les Canadiens et les Canadiennes qui versent des paiements au gouvernement fédéral puissent le faire selon des moyens souples, sécuritaires et de haute qualité. Nous avons participé activement à la définition des exigences fonctionnelles d'un nouveau mécanisme de paiement



par carte de débit en ligne. Nous avons également élaboré une stratégie visant à tirer profit de l'infrastructure de paiement canadienne et de la Voie de communication protégée afin de permettre au RG de répondre aux besoins en évolution touchant de nouvelles options de paiement.

Bouton d'achat du receveur général (BARG)

Nous avons étendu l'utilisation du BARG, un service central d'acceptation des paiements par carte de crédit en ligne.

Réception d'information sur les paiements

Nous avons mis en œuvre un nouveau service qui donnera accès, aux ministères et aux organismes fédéraux, à une plus vaste gamme d'options pour la réception d'information sur les paiements et les versements, y compris sous la forme d'images électroniques. Ce service a été mis en œuvre dans deux ministères en 2004-2005.

Initiatives de dépôt direct

De concert avec Développement social Canada (DSC) et l'Agence du revenu du Canada (ARC), nous avons lancé une initiative visant à encourager les Canadiens et les Canadiennes qui reçoivent des

paiements de soutien du revenu, comme les prestations de Sécurité de la vieillesse, à adhérer au dépôt direct, une méthode de paiement qui est plus sûre, plus fiable, plus respectueuse de l'environnement et plus économique. Nous avons aussi collaboré avec DSC, le ministère des Anciens Combattants et le Secteur de la rémunération de TPSGC afin d'augmenter le recours au dépôt direct pour les paiements fédéraux effectués aux États-Unis et au Royaume-Uni. Les campagnes ont été couronnées de succès et nous continuons à profiter des avantages connexes.

Gestion électronique de documents

D'importants progrès ont été accomplis dans le développement de services facultatifs aux ministères en matière d'imagerie, de stockage électronique et de récupération de documents relatifs aux programmes. En 2004-2005, nous avons amorcé la prestation de ces services dans le cadre d'accords avec quatre ministères et organismes représentant 11,7 millions de documents.

Modernisation des Comptes publics

Le travail relatif au projet de modernisation des Comptes publics a été reporté en attendant de recevoir une définition des exigences claires et des fonds du SCT.



Rendement par résultats stratégiques

Le tableau suivant fait état des engagements pris par le Ministère et présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005 ainsi que du rendement du Ministère par rapport à ces engagements.

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005	
RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Résultat stratégique n° 1, Services de qualité	
Respect des délais et exactitude : traitement dans le cadre du Système financier ministériel commun.	Atteindre ou dépasser les niveaux de service et les objectifs de rendement du Système qui sont établis dans les protocoles d'entente avec les clients : Toutes les cibles et tous les objectifs de rendement du Système prévus dans les protocoles d'entente ont été atteints.
Les travaux d'impression relatifs aux paiements sont faits selon le calendrier.	95 % des articles émis selon le calendrier : Cet objectif a été dépassé.
Les services d'imagerie des documents satisfont aux accords sur les niveaux de service.	Imagerie et archivage des documents dans les délais et avec exactitude : Les objectifs établis dans les accords sur les niveaux de service ont été atteints.
Soutien des changements découlant des recommandations relatives aux Services administratifs communs (SAC).	Ce projet a été retardé. Le SCT n'a pas encore fourni une définition des exigences.
Résultat stratégique n° 2, Saine gestion	
Préservation de l'intégrité du Trésor et des Comptes publics du Canada.	Paiements émis selon la norme 99,9 % du temps : Cet objectif a été dépassé.
Exécution efficace des fonctions essentielles à la sécurité financière du public canadien.	Autorisation quotidienne donnée à la Banque du Canada pour toutes les sorties de fonds du Trésor selon le calendrier 95 % du temps : L'objectif a été dépassé. États mensuels produits dans un délai annuel moyen de 25 jours ouvrables après la fin du mois : Les états ont été produits en 22,2 jours ouvrables. Production des comptes publics selon le calendrier établi : L'objectif a été dépassé. Contrôle de concordance des paiements dans les 24 heures suivant la réception 95 % du temps : L'objectif a été dépassé. Contrôle de concordance des dépôts au crédit du receveur général dans un délai de deux jours ouvrables 95 % du temps : L'objectif a été dépassé.
Site de reprise après sinistre avec la capacité de reprendre les opérations avec un impact minime sur la sécurité financière du public.	Site de reprise après sinistre opérationnel : La mise à l'essai du site de reprise a prouvé la capacité de relancer le service dans les 24 heures. À la fin de l'année, le SCT tentait toujours de trouver une source de fonds pour les opérations continues.
L'imagerie des chèques accroît la capacité de faire la concordance des chèques et de fournir un plus grand nombre d'options de paiement en ligne pour la population canadienne et les ministères fédéraux.	D'ici 2006-2007, atteindre les résultats suivants: Efficacité accrue de la concordance des paiements; accès du public à des mécanismes de paiement en ligne qui sont disponibles commercialement à l'intention des consommateurs et pour les paiements substantiels au gouvernement: L'équipe



Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005

RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
	du projet est établie, le plan de projet est élaboré, et les examens relatifs à la sécurité et à la protection de la vie privée sont terminés quant au réseau, au système et aux chèques du receveur général. Une stratégie est élaborée pour les options de paiement en ligne et elle sera mise en œuvre pendant les deux prochaines années financières.
Coût réduit de l'émission des paiements par des gains d'efficience dans tout le gouvernement (utilisations plus nombreuses des paiements électroniques, impression des mandats d'assurance-emploi).	Nombre accru de paiements électroniques : Le volume des paiements électroniques a augmenté de 3,7 millions, passant de 155,5 millions à 159,2 millions. Décision quant à la méthode la plus économique d'émission des chèques d'assurance-emploi : RHDCC a continué d'examiner les options d'émission des chèques d'assurance-emploi.
Rapports mensuels au SCT pour le système électronique d'information de gestion (SIGD).	Début du développement du Système central de gestion des rapports financiers (SCGRF) : Le SCGRF a été modifié pour recevoir des données relatives à l'Architecture d'activités de programmes et transmises avec les balances de vérification ministérielles.



RÉMUNÉRATION DE LA FONCTION PUBLIQUE

Aperçu du secteur d'activité

TPSGC offre à la fonction publique du Canada des services d'administration de la paye, des avantages sociaux et des régimes de pensions. Il fournit des services liés à la paye et aux avantages sociaux aux employés de la fonction publique et aux membres de la Gendarmerie royale du Canada ainsi que des services de pensions aux employés de la fonction publique, aux membres des Forces canadiennes, aux magistrats fédéraux et aux députés qui ont pris leur retraite.

Le Secteur de la rémunération de la fonction publique aide les ministères et organismes homologues à réaliser leurs objectifs grâce aux services de rémunération automatisés et à une plus grande intégration du système central de paye à leurs systèmes des ressources humaines.

Aperçu du rendement

Le Secteur de la rémunération de la fonction publique s'engage à appuyer l'objectif du gouvernement qui vise à moderniser les pratiques de gestion ainsi que l'initiative *Les prochaines étapes* en offrant des services de façon plus judicieuse, plus rapide et à moindre coût, tout en améliorant la

Faits saillants

- En tant que plus grand organisme d'administration de la paye et des pensions au Canada, le Secteur de la rémunération de la fonction publique :
 - gère, de façon centrale, les comptes de paye de 293 000 fonctionnaires et les comptes de pensions de 324 000 pensionnés;
 - émet environ 13 millions de paiements par année au titre de la paye et des pensions.

responsabilisation et la transparence. Dans cet ordre d'idées, en 2004-2005 nous avons concentré nos efforts dans les domaines suivants :

Prestation de services de rémunération exacts et en temps voulu

Nous avons continué de fournir des services liés à la paye et aux avantages sociaux avec exactitude et en temps voulu, et nous respectons ou dépassons constamment les normes de service établies. Nous avons effectué un [sondage sur la satisfaction de la clientèle du Secteur de la rémunération](#), qui portait sur les services de paye. Pour maintenir les niveaux de service, il faudra renouveler les processus opérationnels et les systèmes de rémunération, vieux de 35 ans.

Taux de satisfaction – services consultatifs (par écrit et au téléphone)

En 1998, 90 pour cent des clients étaient satisfaits; ce pourcentage a reculé à 87 pour cent en 2000 et s'est établi à 96 pour cent en 2002 et en 2004.

Trois éléments des services consultatifs ont été évalués de façon à cerner les domaines qui pourraient être problématiques et à dégager rapidement des recommandations aux fins d'amélioration.

	Très satisfait / Satisfait	Insatisfait / Très insatisfait
Rapidité	95 %	5 %
Exactitude	96 %	4 %
Professionnalisme	97 %	3 %



RÉMUNÉRATION DE LA FONCTION PUBLIQUE

Dépenses nettes 2004-2005

(en millions de dollars)

	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
• Crédits de fonctionnement et législatifs			
Dépenses brutes	60,0	76,8	76,5
Moins: Recettes disponibles	30,8	47,7	47,7
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	29,2	29,1	28,8

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	800	850	853
--------------------------------	------------	------------	------------

L'augmentation des dépenses brutes entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est reliée au travail fait pour le Projet de correction des données sur les pensions, le Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions du Gouvernement du Canada ainsi qu'aux coûts d'administration courants du Compte de la pension de retraite de la fonction publique. Ces coûts ont été recouverts et inclus dans les recettes disponibles.

Désuétude des systèmes et de la technologie

Pour relever le défi posé par sa technologie vieillissante, le Secteur de la rémunération de la fonction publique a entrepris deux initiatives distinctes, soit le Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions et les projets liés aux pensions qui en découlent et le Projet de modernisation des services et des systèmes de paye.

Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions

Le Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions du gouvernement du Canada vise à renouveler les systèmes et les services d'administration des pensions de TPSGC en remplaçant la technologie désuète et en fournissant des services modernes aux employés, aux employeurs et aux pensionnés.

La version définitive de la Demande de proposition a été lancée en octobre 2004, et l'évaluation des soumissions a été achevée en mai 2005. Le contrat

sera attribué à l'automne 2005. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions, veuillez consulter l'annexe A du présent rapport.

Répertoire des données de pension intégré

Le Répertoire des données de pension intégré (RDPi) a été conçu, dans le cadre du Projet sur la réforme des pensions, pour améliorer l'exactitude des données figurant dans les comptes de pensions des cotisants. Des essais d'intégrité générés par le RDPi calculent les cotisations de retraite à verser en fonction des données sur le salaire et le service du cotisant qui figurent dans le Système des cotisants. Ces essais permettent d'assurer qu'un montant exact au titre des cotisations de retraite est versé à la nouvelle Caisse de retraite de la fonction publique, aux fins de placements sur les marchés financiers.

Imagerie

Pour tirer profit de la nouvelle technologie obtenue dans le cadre du Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions et pour



améliorer la rapidité de la prestation des services ainsi que l'efficience de l'administration des pensions, nous avons commencé à examiner comment l'imagerie des documents de pensions pourrait être intégrée dans nos processus opérationnels. L'imagerie permettra de rationaliser les processus d'acheminement du courrier, de régler les problèmes liés à la capacité de stockage, de donner aux agents des pensions et du centre d'appels un accès rapide aux données sur les pensionnés et les survivants et de réduire les activités manuelles de saisie des données, de répartition et de diffusion des renseignements.

Projet de prestation des services de pension

Des progrès appréciables ont été réalisés au chapitre de la centralisation de la prestation des services et de la rationalisation des processus dans le cadre du Projet de prestation des services de pension. Ce projet prévoit le regroupement, au sein de TPSGC, des services de pensions actuellement offerts par les ministères. Les services liés à l'administration de la *Loi sur le partage des prestations de retraite* et des accords de transfert de pensions conclus avec d'autres employeurs ont été transférés à TPSGC, après d'importantes activités de rationalisation des processus.

Au service de la population canadienne

TPSGC a atteint les objectifs de rendement associés à la prestation de services de pensions exacts et en temps voulu aux retraités des Forces canadiennes. En 2004-2005, 96 pour cent des paiements initiaux devaient être émis dans les 30 jours suivant le départ à la retraite. En réalité, toutes les activités ont été réalisées selon le budget, 99,6 pour cent des opérations liées aux pensions ont été traitées en 30 jours ou moins, et aucune plainte n'a été formulée.

Projet de modernisation des services et des systèmes de paye et milieu en évolution

En 2004-2005, nous avons poursuivi l'évaluation des options éventuelles pour la modernisation de la paye dans le contexte des services et des systèmes partagés. Cette évaluation sera terminée d'ici l'automne 2005. Selon l'analyse des options, il sera viable d'offrir des services de rémunération à partir d'une unité centrale, conformément au modèle des services partagés, lorsque la modernisation du système de paye central sera achevée. L'analyse a en outre permis de déterminer que les plus importantes économies seront réalisées grâce aux outils libre-service sur le Web à l'intention des employés et des gestionnaires. Des options techniques rentables ont été cernées pour l'administration de la paye, l'amélioration de l'interface avec les systèmes des ressources humaines des ministères et la mise en œuvre des outils libre-service sur le Web.

Amélioration continue et accroissement des attentes des clients

Nous poursuivons nos efforts visant à améliorer nos systèmes de rémunération de façon significative pour répondre aux besoins de nos clients.

Nous avons lancé un projet qui prévoit le dépôt direct des paiements supplémentaires (paiements d'heures supplémentaires et paiements rétroactifs) et la réduction du nombre de documents papier grâce au regroupement et à la diffusion sur le Web de rapports volumineux destinés aux conseillers en rémunération des ministères. Ce projet devrait permettre d'économiser 800 000 de dollars et 38 tonnes de papier par année.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres employeurs de compétence fédérale seront en mesure de modifier les taux de salaire dans le système de paye directement à partir du Web, ce qui



permettra l'application plus rapide et à moindre coût des conventions collectives. Nous avons établi une base de données sur le Web, qui renferme les taux de salaire et des données sur la classification, afin de réduire les coûts et le temps consacré aux tâches administratives associés au passage aux nouvelles structures de classification découlant de l'initiative de réforme de la classification du gouvernement.

TPSGC a amélioré les services qu'il offre sur le Web aux employés et aux ministères clients en raffinant son calculateur des prestations de retraite, en concevant des applications à l'intention des pensionnés et en donnant aux conseillers en rémunération et aux employés un accès partagé aux mêmes écrans des outils libre-service. Les applications améliorées seront progressivement lancées dans l'ensemble du gouvernement à compter de 2005-2006.

Pour assurer l'intégrité de ses activités courantes, TPSGC a dispensé de la formation à tous les gestionnaires qui ont des pouvoirs de signature associés aux documents financiers pour veiller à ce

qu'ils comprennent bien la nécessité de surveiller les ressources financières.

Services sur le Web à l'intention des employés

Les nouvelles applications Web de la rémunération pour les services de paye et de pensions ont été conçues en 2004-2005 et sont offertes aux employés de TPSGC depuis le début de 2005. Ces applications offrent aux employés un accès en direct facile et sûr aux données sur la paye, les avantages sociaux et sur les pensions, de même qu'à des outils permettant de calculer des prévisions relatives aux pensions. Nous entendons lancer progressivement ces applications dans l'ensemble du gouvernement au cours de la prochaine année.

Rendement par résultats stratégiques

Le tableau suivant fait état des engagements pris par le Ministère et présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005 ainsi que du rendement du Ministère par rapport à ces engagements.

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées - 2004-2005	
RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Résultat stratégique n° 1 : Services de qualité	
Distribution, au public visé, des talons de chèques de paye et d'encarts.	Tous les talons de chèques de paye et les encarts ont été livrés en temps voulu, conformément aux spécifications, aux exigences et au budget établi.
Prestation en temps voulu de services de pensions exacts aux retraités des Forces canadiennes.	Selon la norme de service établie, 96 % des paiements initiaux doivent être émis en 30 jours ou moins : 99,6 % des opérations liées aux pensions ont été traitées en 30 jours ou moins. Évaluation des niveaux de service et de l'importance des plaintes : Les niveaux de service sont évalués régulièrement, et aucune plainte n'a été formulée.



Section II – Rendement des secteurs d'activité

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées - 2004-2005

RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Résultat stratégique n° 2 : Saine gestion	
Prestation en temps voulu de services liés à la paye et aux avantages sociaux aux employés de la fonction publique.	La norme, qui exige que le délai de réponse du système soit de 0,5 seconde ou moins : a été respectée.
Traitement des mouvements liés à la paye et aux pensions.	Respect des normes de service établies dans 95 % des cas : À l'échelle nationale, les normes de service établies ont été dépassées pour ce qui est des mouvements liés à la paye et aux pensions; les niveaux de service se sont élevés à 98 % pour les mouvements liés à la paye et à 97 % pour les mouvements liés aux pensions.
Mise en œuvre des dispositions des conventions collectives et d'autres changements fondamentaux.	Toutes les dispositions des conventions collectives et d'autres changements fondamentaux ont été mis en œuvre dans les délais fixés : Toutes les dispositions des conventions collectives, les révisions salariales et les paiements rétroactifs ont été traités dans les délais fixés.
Mise en œuvre d'outils libre-service sur le Web.	Mise en œuvre sur le Web des outils associés aux relevés de paye, aux retenues facultatives et au calcul de la paye (selon la disponibilité de l'Infrastructure à clés publiques) : Cette cible n'a pas été atteinte parce que les mécanismes de sécurité liés à l'Infrastructure à clés publiques n'étaient pas en place. Les applications Web seront mises en œuvre lorsque la solution de sécurité sera en place.
Élaboration d'un nouveau modèle de prestation des services de paye à l'intention de l'Agence du revenu du Canada (ARC).	Approbation du cadre de responsabilisation et modification des systèmes : Au cours des trois dernières années, nous avons collaboré avec l'ARC afin d'établir une solution de paye nette qui serait exploitée à partir de l'infrastructure SAP de l'organisme. En mars 2005, l'ARC a mis fin au projet. Nous continuons donc à offrir tous les services de paye aux employés de l'ARC à titre de fournisseur de services de paye du gouvernement du Canada.
Modernisation des systèmes et des processus opérationnels liés à la paye.	Réalisation d'études sur des options supplémentaires : Quatre études ont été réalisées dans le cadre d'une analyse de rentabilisation pour le Projet de modernisation des services et des systèmes de paye.
Gestion efficace des comptes clients pour les pensionnés et les cotisants.	Respect des normes de service dans les délais fixés : La norme de service de 90 % relative au versement initial des prestations de retraite a été dépassée, la moyenne se situant à 96,7 %, et les appels téléphoniques des clients ont été retournés dans un délai de 48 heures dans 98,4 % des cas.
Prestation de directives et de soutien en ce qui a trait aux politiques et aux aspects techniques.	Respect des normes de service dans les délais fixés : Les normes de service ont été respectées ou dépassées dans les délais fixés. Le Secrétariat du Conseil du Trésor et les ministères n'ont formulé aucune plainte. Traitement exempt d'incident opérationnel : Aucun incident de nature opérationnelle n'est survenu pour ce qui est des systèmes de pensions.



Les prochaines étapes

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées - 2004-2005

RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Intégrité du processus de comptabilisation des cotisations de retraite et de leur transfert à l'Office d'investissement des régimes de pensions.	Rapport favorable du Bureau du vérificateur général : On met la touche finale au rapport de 2004-2005.
Centralisation des services d'administration des pensions liés au Système des cotisants à Shediac, au Nouveau-Brunswick.	Mise en œuvre des services liés à l'administration de la Loi sur le partage des prestations de retraite (LPPR) et aux accords de transfert de pensions (ATP) et prestation élargie des séminaires de préparation à la retraite : Les services liés à l'administration de la LPPR ont été centralisés à Shediac le 7 septembre 2004, tandis que les services liés aux ATP (maintenant appelés « services de transfert de pensions ») ont été centralisés à Shediac le 30 mai 2005. Le rapport sur les options proposées, qui renferme l'analyse de sept scénarios possibles pour la prestation des séances d'information sur la retraite en vertu du Régime de pensions de retraite de la fonction publique, a été présenté à la haute direction, aux fins de décision. Achèvement du plan de mise en œuvre stratégique, de l'analyse de rentabilisation et de la présentation au Conseil du Trésor en 2005-2006 : La version provisoire de la stratégie opérationnelle a été rédigée et deux modèles organisationnels possibles pour la prestation des services aux cotisants ont été présentés.
Correction des données sur les pensions liées au service, aux salaires et aux cotisations pour accroître l'efficacité des outils automatisés (systèmes de pensions et outils libre-service sur le Web).	Réalisation de la Phase I du projet d'intégrité des données en 2006-2007 : La date cible a été repoussée en 2007-2008 parce que le projet n'a pas été lancé comme prévu, la présentation au Conseil du Trésor ayant été approuvée tardivement (le 30 mars 2004). La durée du projet reste la même (3 ans).
Outils libre-service sur le Web à l'intention des cotisants et des pensionnés.	Accès à partir du Web aux relevés de prestations de retraite des employés et à un système de calcul de la pension amélioré : Les applications Web de la rémunération ont été offertes à tous les employés de TPSGC en mai 2005. Capacité des pensionnés à échanger des renseignements personnels sur le Web en 2005-2006 : Bien que l'établissement du mécanisme de sécurité soit en cours, les applications Web protégées à l'intention des pensionnés ne seront mises en œuvre que lorsque le mécanisme de sécurité sera établi et mis en place.



CONSEILS ET VÉRIFICATION CANADA

Aperçu du secteur d'activité

Conseils et Vérification Canada (CVC) est un organisme de service spécial de TPSGC qui fonctionne selon le principe du recouvrement de l'intégralité des coûts. Il offre, à titre optionnel et moyennant des honoraires, des services de conseils et de vérification aux ministères et aux organismes fédéraux, provinciaux, territoriaux et autochtones, ainsi qu'aux administrations municipales, aux gouvernements étrangers et aux organismes internationaux. En 2005-2006, le mandat de l'organisme fera l'objet d'un examen dans le cadre du processus de renouvellement du mandat de CVC, et ce, surtout en ce qui concerne l'approvisionnement de services. À la lumière des constatations préliminaires, le sous-ministre a décidé qu'au début de mai 2005, les activités d'approvisionnement seront effectuées par l'Unité centrale des services d'acquisitions de TPSGC afin d'améliorer la répartition des tâches et l'uniformité de pratiques d'approvisionnement à l'échelle du Ministère.

CVC fournit des services à valeur ajoutée à ses clients en mettant à profit ses connaissances spécialisées concernant les politiques du Conseil du Trésor et les pratiques de gestion recommandées par celui-ci. Il est notamment spécialisé dans les domaines suivants : des services de vérification internes et externes, des services de certification et des services de

Faits saillants

- Offre, à titre optionnel et moyennant des honoraires, des services de conseils et de vérification au Canada et à l'étranger, et appuie les ministères et les organismes gouvernementaux dans la promotion de l'efficacité de la gestion du secteur public.
- A assuré, en 2004-2005, la gestion d'environ 1 400 contrats de services professionnels pour le compte du gouvernement.
- Génère environ 68,4 M\$ (ou 55 pour cent) des 124 M\$ de recettes totales de CVC qui proviennent des contrats attribués à des firmes du secteur privé.

conseil. CVC assure le transfert bilatéral de connaissances et d'expertise avec un grand nombre de petites et moyennes entreprises (PME) de partout au Canada, en recourant à leurs compétences pour compléter les siennes et en leur permettant d'accéder aux marchés publics. En retour, ces activités contribuent à améliorer la gestion et les opérations du secteur public en faisant la promotion des meilleures pratiques, en aidant les clients à mettre en œuvre les initiatives horizontales prescrites par les organismes centraux et en veillant à l'utilisation judicieuse des ressources humaines, financières et matérielles.

Des gens qui aident les gens ...

En 2003, après l'ouragan Juan, et tout au long de 2004-2005, CVC a fourni à Sécurité publique et protection civile Canada (SPPCC) des services de vérification et des conseils en matière d'aide financière dans plusieurs provinces. Depuis plus de 12 ans, CVC fournit annuellement des services de vérification à SPPCC (ainsi qu'à l'organisation qui a précédé SPPCC). Conformément à l'entente avec SPPCC qui est toujours en vigueur, les provinces touchées par des catastrophes naturelles reçoivent de l'aide rapidement afin de répondre aux besoins des citoyens.



CONSEILS ET VÉRIFICATION CANADA

Dépenses nettes 2004-2005

(en millions de dollars)

	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
• Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada			
Dépenses brutes	98,9	98,9	121,2
Moins: Recettes disponibles	100,0	100,0	124,6
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ (Note 1)	(1,1)	(1,1)	(3,4)

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	400	400	361
--------------------------------	------------	------------	------------

Cette situation financière avantageuse (profits de 3,4 millions de dollars alors que le total des autorisations était de 1,1 million de dollars) découle d'une augmentation de 24% des recettes provenant des honoraires des consultants réalisés avec une plus petite augmentation proportionnelle des dépenses de fonctionnement surtout attribuable à des salaires et des avantages moins élevés suite à une diminution d'ETP.

Note 1: Les montants du fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada sont présentés sur une base de caisse modifiée.

Aperçu du rendement

Dans l'ensemble, CVC a respecté ses principaux engagements énoncés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005 de TPSGC. À titre d'organisation axée sur la clientèle, CVC a fourni des services professionnels de qualité qui ont répondu aux besoins des clients. Il a augmenté le nombre d'activités de sensibilisation et mis en œuvre plusieurs initiatives en vue d'améliorer ses opérations.

Fournir des services professionnels de qualité

CVC s'appuie sur son cadre et ses programmes de perfectionnement professionnel afin de constituer et de garder un effectif compétent qui respecte des normes d'éthique élevées. Tous les employés doivent respecter le Code d'éthique et de conduite professionnelle.

En réponse au [Rapport de la vérificatrice générale à la Chambre des communes, novembre 2004](#) et au [discours du budget](#) de mars 2004, et dans la foulée des efforts

déployés par le gouvernement en vue de renforcer sa capacité en matière de vérification interne, CVC a créé un Programme de perfectionnement professionnel pour recruter et former des vérificateurs afin de répondre à la demande croissante du gouvernement pour des services de vérification professionnels. Pour répondre aux besoins soulignés dans le [Rapport de la vérificatrice générale à la Chambre des communes, novembre 2004](#), le vérificateur en chef de CVC travaille en collaboration avec le Bureau du contrôleur général en vue d'élaborer des normes professionnelles pour la collectivité des vérificateurs internes au gouvernement et en vue d'améliorer celles-ci. Par conséquent, il y aura resserrement des contrôles financiers et une plus grande obligation de rendre compte au public dans l'ensemble du gouvernement, et CVC demeurera à la fine pointe des nouvelles initiatives gouvernementales.



Section II – Rendement des secteurs d'activité

Établir des occasions d'affaires et des rapports professionnels

CVC offre une valeur ajoutée à ses clients en renforçant la capacité dans les domaines établis dans *les priorités du greffier du Conseil privé*, soit : la modernisation de la fonction publique, le cadre de responsabilisation de gestion, les langues officielles, l'évaluation des incidences sur la protection des renseignements personnels, et l'évaluation des menaces et des risques. CVC aide également les clients de TPSGC à se préparer pour *Les prochaines étapes*.

CVC a appliqué l'expérience qu'il a acquise dans le cadre de ses mandats auprès des organisations pour promouvoir les pratiques exemplaires dans l'ensemble du gouvernement. Ces activités ont permis d'atteindre les résultats suivants :

- Obtention d'un taux de clientèle acquise de 90 pour cent;
- Obtention de la clientèle d'au moins dix nouvelles organisations;
- Établissement de relations avec plusieurs partenaires stratégiques;
- Atteinte d'un taux de fidélisation de la clientèle de 95,7 pour cent pour les trois premiers mois de 2005.

CVC recourt à la sous-traitance pour appuyer les PME. En 2004-2005, il a attribué 475 contrats d'une valeur totale de 17,6 millions de dollars à 387 firmes d'experts-conseils du secteur privé, dont plusieurs PME, pour fournir du soutien technique dans le cadre de projets de développement internationaux. Environ 68,4 millions de dollars (ou 55 pour cent) des 124 millions de dollars de recettes de CVC proviennent des contrats de sous-traitance qui sont principalement attribués à des PME. Il convient de signaler deux projets dans le cadre desquels des PME ont contribué à l'établissement d'une politique nationale d'information, de communication et de technologie pour les gouvernements du Botswana et de Trinité-et-Tobago. Ces deux projets offraient de

nouveaux débouchés importants pour les entreprises canadiennes de télécommunications.

CVC fournit les services dans le monde entier ...

CVC est l'agent d'exécution canadien d'un fonds de l'ACDI de 18 millions de dollars pour aider les pays antillais du Commonwealth à mettre en œuvre les initiatives pour la modernisation de la fonction publique.

Mieux utiliser la technologie et promouvoir l'échange des connaissances

CVC a investi dans la technologie de l'information en vue de promouvoir l'échange des connaissances. En 2005-2006, une stratégie de gestion de l'information sera élaborée et mise en œuvre en vue d'appuyer le Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information (SGDDI), un système centralisé et facile d'accès. Ce projet permettra d'améliorer l'utilisation et l'exactitude des données commerciales et financières, de faciliter l'échange de connaissances internes et d'accroître la productivité.

Afin de promouvoir le bilinguisme en milieu de travail, CVC a commencé l'élaboration d'un plan en matière de langues officielles, qui sera mis en œuvre en 2005-2006. Un Comité des langues officielles a été établi en vue de conseiller les gestionnaires sur des questions ayant trait aux langues officielles, et le Comité sur l'usage du français a lancé de nouveau « La table française ».

Promouvoir la fonction moderne de contrôleur

CVC a mis au point une méthode qui permet d'aider les ministères clients en vue d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action relatif à leur Cadre de responsabilisation de gestion (CRG), à compter de



2005-2006. L'examen du mandat de la charte d'administration de CVC va de pair avec cet exercice du CRG.

CVC a créé un Comité de vérification interne et d'évaluation pour veiller à ce que les recommandations formulées dans le cadre des évaluations et des vérifications soient mises en œuvre en temps opportun. Suite aux recommandations formulées dans le cadre de la « Vérification de l'intégrité des données sur le rendement », CVC a apporté des améliorations majeures à son processus de sondage sur la satisfaction des clients, afin d'obtenir un meilleur taux

de réponse et des informations de gestion plus fiables.

Dans le cadre de son programme d'amélioration continue pour la passation de marché, CVC améliore la gestion des dossiers et des documents, et il a renforcé le programme d'assurance de la qualité en mettant en œuvre un processus d'examen systématique des dossiers et de diffusion des leçons apprises. Ces mesures ont donné des résultats positifs, mais il a néanmoins été décidé qu'à partir de mai 2005, les achats seraient confiés à l'Unité centrale des services d'acquisition de TPSGC pour améliorer la séparation des tâches et l'uniformité des pratiques d'achat dans l'ensemble du Ministère.

Rendement par résultats stratégiques

Le tableau suivant fait état des engagements pris par le Ministère et présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005 ainsi que du rendement du Ministère par rapport à ces engagements.

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005	
RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Résultat stratégique n° 1, Services de qualité	
Amélioration de la gestion et des activités de la fonction publique.	Objectif de satisfaction de la clientèle - 85 % : Les taux de satisfaction de la clientèle étaient de 90,4 % pour les services en général, de 91,4 pour cent pour les services de conseils et de 89,7 pour cent pour les services de vérification; 94,4 pour cent des clients sont d'avis que les activités de CVC ont contribué à améliorer leurs activités de gestion et leurs opérations « dans une certaine mesure » ou « de façon importante ».
Services professionnels de haute qualité.	Objectif en matière de contrats de sous-traitance - 50% : Les contrats de sous-traitance, principalement accordés à des PME, représentaient 68 4, M\$ ou environ 55 pour cent des recettes de CVC.
Prestation de services selon un bon rapport qualité-prix.	Objectif en matière d'excédent net - 278 k\$: L'objectif en matière d'excédent net a été dépassé, atteignant 2,8 M\$.



Section II – Rendement des secteurs d'activité

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005

RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Effectif compétent et durable.	Renouvellement de l'effectif : CVC a renouvelé son effectif en embauchant de nouveaux employés dans le cadre du Programme de perfectionnement professionnel. Quatre nouvelles recrues ont été nommées dans le cadre du Programme et plusieurs offres ont été faites dans le cadre d'une campagne de recrutement. Le taux d'utilisation moyen était 79,7 %, ce qui signifie que les employés de CVC produisent des recettes près de 80 % du temps. De plus, les employés consacrent du temps à la formation, au marketing et à d'autres activités qui sont à l'avantage de l'organisation (comme l'échange de connaissances internes).



BUREAU DE LA TRADUCTION

Aperçu du secteur d'activité

TPSGC aide le gouvernement à respecter ses engagements à l'égard des langues officielles en fournissant des services opportuns et de grande qualité en matière de traduction, d'interprétation, de terminologie et d'infolangagerie au Parlement, aux tribunaux, aux ministères et aux organismes fédéraux. Il offre également des services de normalisation terminologique au sein du gouvernement fédéral. Le Bureau de la traduction appuie l'infrastructure de prestation de services du gouvernement de façon transparente en veillant à ce qu'une masse critique de langagiers qualifiés, (employés et fournisseurs) soit disponible. Le Bureau collabore avec d'autres partenaires fédéraux et avec l'industrie de la langue afin de maintenir le caractère bilingue et multiculturel du Canada. La demande pour des services de traduction et des services linguistiques a contribué à assurer la stabilité et l'essor de l'industrie de la langue au Canada et a renforcé la capacité de cette dernière de répondre aux besoins du gouvernement en ce qui a trait aux relations internationales et aux besoins des entreprises canadiennes cherchant à percer les marchés d'exportation. Le Bureau offre des services dans plus de 100 langues.

Le Bureau contribue directement à l'atteinte de l'objectif du gouvernement de créer une fonction publique exemplaire, qui figure dans le Plan d'action pour les langues officielles, en fournissant aux fonctionnaires fédéraux les outils dont ils ont

Faits saillants

- Le Bureau de la traduction est l'autorité en matière de langue et de normalisation terminologique au sein de la fonction publique fédérale.
- La banque linguistique et terminologique TERMIUM contient plus de 3,5 millions de termes; elle fait l'objet de plus de 500 millions d'interrogations chaque année.
- Plus de 3 070 petites et moyennes entreprises sont inscrites au répertoire des fournisseurs préqualifiés du Bureau.
- Le Bureau a fourni des services d'interprétation dans le cadre de 946 séances des deux Chambres et de leurs comités.
- Le Bureau a fourni des services d'interprétation des conférences dans le cadre de 5 090 événements.
- Le Bureau a traité 210 000 demandes pour des services linguistiques provenant des ministères et d'autres organisations gouvernementales.
- Le service d'information terminologique et linguistique du Bureau a reçu 24 963 demandes, soit 39 pour cent de plus que l'année précédente.

besoin pour travailler et pour communiquer efficacement avec les Canadiens et Canadiennes dans les deux langues officielles. À titre d'organisme de service spécial, le Bureau gère ses finances au moyen d'un fonds renouvelable. Environ 74 pour cent de son financement provient de la prestation de services aux autres ministères et organismes. Le reste provient des crédits parlementaires accordés pour assurer la normalisation terminologique et la prestation de services au Parlement.

Soutien essentiel à l'industrie de la langue au Canada

Des technologies de pointe et des traducteurs professionnels sont essentiels pour assurer la prestation de services linguistiques de premier ordre au gouvernement et à l'ensemble de la population canadienne. C'est pourquoi le Bureau a décidé de s'associer à l'[Université du Québec en Outaouais](#) et au [Conseil national de recherches du Canada](#) afin de fonder le nouveau [Centre de recherche en technologies langagières](#). Le Bureau a fourni le soutien essentiel à la création de l'[Association de l'industrie de la langue](#) (AILIA), qui réunit les différents intervenants du milieu langagier, afin de faire du Canada un chef de file mondial du domaine.



BUREAU DE LA TRADUCTION

Dépenses nettes 2004-2005

(en millions de dollars)

	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
• Crédit de fonctionnement			
Dépenses brutes	49,0	52,6	51,0
Moins: Recettes disponibles	-	-	-
Dépenses nettes	49,0	52,6	51,0
• Fonds renouvelable du Bureau de la traduction			
Dépenses brutes	228,0	228,0	193,1
Moins: Recettes disponibles	228,0	228,0	199,7
Ressources nettes (fournies) utilisées ^(Note 1)	-	-	(6,6)
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	49,0	52,6	44,4

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN

1 734

1 734

1 678

Le crédit de fonctionnement du Bureau de la traduction présente un surplus de 1,6 million de dollars: 1,1 million de dollars pour le sous-titrage des débats parlementaires (fonds reçus trop tard dans l'année fiscale pour effectuer les travaux) et 0,5 million de dollars pour l'affectation bloquée des services parlementaires (5,2 millions de dollars utilisés plutôt que 5,7 millions de dollars prévus, étant donné que l'année 2004-2005 était une année électorale).

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles pour le Fonds renouvelable du Bureau de la traduction est principalement dû aux initiatives gouvernementales de réallocation des budgets qui ont modifié les habitudes de dépenser des clients. De plus, le Conseil du Trésor a diminué le taux de contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés de 3 pour cent en 2004-2005, réduisant ainsi les dépenses salariales de 3,2 millions de dollars.

Note 1: Les montants du fonds renouvelable du Bureau de la traduction sont présentés sur une base de caisse modifiée.

Aperçu du rendement

Au début de l'exercice 2004-2005, le Bureau faisait face à de fortes pressions financières, à une augmentation importante de sa charge salariale et à de grandes fluctuations de la demande. Pour résoudre ces problèmes, le Bureau a pris plusieurs mesures : il a notamment réduit ou reporté certains investissements, ralenti le recrutement, rationalisé l'espace utilisé et réduit ses dépenses de fonctionnement. Ces mesures ont permis à l'organisation d'avoir un excédent de fonctionnement pour l'exercice.

Pour l'exercice 2004-2005, le Bureau s'est fixé trois priorités, soit d'assurer un service offrant le meilleur rapport qualité-prix, de faire en sorte que l'organisation soit capable de continuer à remplir

efficacement son mandat visant à offrir des services de normalisation terminologique et de tirer avantage de ses compétences uniques pour garantir la sécurité de l'offre de services linguistiques au gouvernement.

Offrir le meilleur rapport qualité-prix

Malgré d'importantes pressions financières, le Bureau de la traduction n'augmentera pas ses prix pour l'exercice 2005-2006. À titre d'organisme de service spécial fonctionnant selon un régime de recouvrement intégral des coûts, le Bureau de la traduction doit fournir des services à valeur ajoutée à ses clients, s'il souhaite demeurer pertinent et viable. Le Bureau a adopté une approche pangouvernementale de la prestation de services en offrant aux clients un service clés en main, lequel



comprend notamment la prestation de services sur place et de services de traducteurs attitrés, pour répondre aux besoins précis de chaque client.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a réaffirmé le statut permanent de l'organisation en qualité d'employeur unique de traducteurs, d'interprètes et de terminologues et de seule organisation de la fonction publique fédérale autorisée à fournir des services linguistiques. Le Bureau pourra donc mieux jouer son rôle d'intendance et maintenir une capacité optimale en vue de répondre aux divers besoins du Parlement et du gouvernement en matière de langues.

Pour assurer une bonne gestion des dossiers, le Bureau a adopté un cadre de planification intégrée et des outils de gestion à la fine pointe de la technologie, y compris un tableau de bord équilibré et un système de facturation axé sur les activités. Cela lui a permis d'éviter d'augmenter les prix, malgré une tendance de la hausse des prix.

Le Bureau a mis en œuvre diverses initiatives pour améliorer la prestation des services et pour mieux répondre aux délais serrés des clients. Le projet pilote visant à offrir un service 24 heures par jour, sept jours sur sept, s'est avéré un tel succès qu'on a décidé d'offrir ce service à tous les clients à compter de l'exercice 2005-2006. Parmi les autres initiatives mises en œuvre par le Bureau, notons l'achat d'outils d'aide à la traduction pour traiter plus efficacement les demandes des clients et l'adoption de mesures de restructuration des services afin d'améliorer les processus opérationnels.

Le Bureau a entrepris la mise en œuvre du plan La Relève pour les services parlementaires, afin d'appuyer la capacité du Parlement de fonctionner dans les deux langues officielles. On a élaboré un plan de perfectionnement accéléré pour les

interprètes, lequel sera mis en application en 2005-2006.

Le Bureau a toujours eu des normes déontologiques élevées. Fort de cette tradition, il a élaboré un plan d'action pour l'application du Plan d'intégrité en dix points du Ministère et a renforcé ses mécanismes de contrôle des marchés, lesquels étaient déjà très rigoureux.

Pour mener à bien son mandat, le Bureau doit compter sur un nombre suffisant de gestionnaires chevronnés. À cette fin, l'organisation a établi un programme de relève en gestion et un nouveau programme de formation continue pour les gestionnaires actuels.

Prestation efficace de services de normalisation terminologique

Le Bureau est chargé de fournir aux fonctionnaires fédéraux les outils dont ils ont besoin pour travailler et pour communiquer efficacement avec les Canadiens et Canadiennes dans les deux langues officielles. Par conséquent, le Bureau :

- a terminé la phase préparatoire en vue du développement de la prochaine version de TERMIUM, laquelle permettra aux ministères et organismes fédéraux de conserver et de consulter leurs propres données terminologiques;
- a actualisé le contenu du *Coin linguistique du gouvernement du Canada* de manière hebdomadaire afin de permettre aux utilisateurs de trouver des solutions aux problèmes de langue courants;
- a lancé deux nouveaux outils d'aide à la rédaction en anglais, ce qui porte à 15 le total des outils d'aide linguistiques offerts gratuitement aux fonctionnaires fédéraux.



***Projet de collaboration internationale
dans le domaine de la terminologie***

Le Bureau, en collaboration avec l'Agence intergouvernementale de la Francophonie, a offert à des terminologues africains de la formation sur les pratiques terminologiques et sur les outils électroniques d'aide à la terminologie. Quatre pays d'Afrique prennent actuellement part à la phase d'essai du projet et d'autres pays prévoient s'y joindre. Un autre projet prévoit l'utilisation de TERMIUM comme outil pour la gestion du Vocabulaire des technologies de l'information. Le comité conjoint, composé de représentants de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et de la Commission électrotechnique internationale (CEI), a approuvé le projet en principe.

Le Bureau est conscient de la diversité linguistique du Canada et de la nécessité de refléter cette diversité. Le Bureau a conclu une entente de collaboration terminologique avec le gouvernement du Nunavut, afin de faire la promotion du Dictionnaire vivant, Asuilaak, en ajoutant un lien vers ce dictionnaire sur le site du Bureau. À la demande des Territoires du Nord-Ouest, il a aussi élaboré un *Lexique sur les diamants*, avec l'aide du Québec, de l'Ontario, du Manitoba, et des territoires du Yukon et du Nunavut.

***Tirer avantage des compétences
uniques du Bureau***

Le Bureau a travaillé en étroite collaboration avec l'industrie canadienne de la langue afin d'aider cette dernière à faire face à la mondialisation, à la pénurie imminente de main-d'œuvre langagière spécialisée et à la fragmentation de l'industrie. Ces risques ont été énumérés dans le Plan d'action pour les langues

officielles. Le Bureau a commencé à revoir ses pratiques d'impartition afin d'encourager la restructuration de l'industrie canadienne de la langue et de promouvoir la création de cabinets de traduction et de localisation plus gros, plus concurrentiels et plus solides sur le plan économique.

Le Bureau a mis en œuvre des mesures visant à prendre contact avec des étudiants afin de renforcer sa capacité de fournir au Parlement et au gouvernement des services linguistiques essentiels et de maintenir cette capacité dans l'avenir. Le Bureau a accueilli 153 étudiants dans le cadre des programmes coopératifs et de son programme de partenariat avec les universités, ce qui porte à 1 063 le nombre total de jeunes ayant bénéficié de l'encadrement du Bureau en milieu de travail depuis 1999.

Le Bureau a contribué au Plan d'action pour les langues officielles en appuyant le projet du Centre de recherche en technologies langagières (CRTL), qui entreprend actuellement ses activités. À titre de membre fondateur du CRTL, le Bureau a développé le site Web du Centre, qu'il continue de mettre à jour. Le Bureau a également participé à l'élaboration du protocole d'entente entre les membres fondateurs, a présidé le comité scientifique du CRTL et a conclu une entente avec l'Université du Québec en Outaouais et le Conseil national de recherches en ce qui concerne l'utilisation de la base de données de TERMIUM à des fins de recherche et de développement. Finalement, le Bureau a jeté les assises visant à créer un portail linguistique du gouvernement du Canada à l'intention des Canadiens et des Canadiennes. Ce portail leur permettra d'accéder à une vaste collection de ressources linguistiques.



Rendement par résultat stratégique

La tableau suivant montre les progrès que nous avons réalisés par rapport aux engagements que nous avons pris dans le Rapport sur les plans et priorités 2004-2005.

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées - 2004-2005	
RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/ résultats	Résultats réels
Résultat stratégique n°1 - Services de qualité	
Prestation d'un service offrant le meilleur rapport qualité-prix au Parlement, aux tribunaux et aux autres organisations gouvernementales.	Services d'interprétation offerts dans le cadre de toutes les sessions des deux chambres et de comités parlementaires (946 séances) : Services d'interprétation offerts dans le cadre de 5 090 activités (conférences, missions et délégations).
Préservation de la viabilité financière du Bureau.	Surplus: 6,6 M\$ en fin d'exercice.
Satisfaction de la clientèle en ce qui a trait aux services offerts.	Objectif visé - taux de satisfaction de la clientèle : 85% - Services d'interprétation : 97% - Services de traduction : 87%
Résultat stratégique n°2 - Saine gérance	
Maintien de la capacité du Parlement de fonctionner dans les deux langues officielles.	La mise en œuvre du plan La Relève pour les services parlementaires : a débuté tel que prévu. Perfectionnement accéléré des interprètes : Le programme de perfectionnement des interprètes devrait être mis en place à l'automne 2005.
Maintien de la capacité de gérer efficacement la fonction de traduction.	Statut d'employeur unique: accordé par le Conseil du Trésor. Établissement d'un nouveau cadre intégré de planification, de gestion et d'établissement de rapports : Programme élaboré et en cours. Services consultatifs en matière de gestion des services de traduction mis en place : Cadre conceptuel élaboré; service sur pied et offert sur demande aux clients. Programme de préqualification des gestionnaires mis en place : Programme élaboré.
Maintien de la qualité des communications au sein de la fonction publique et dans les communications produites par le gouvernement	Mise à jour régulière des outils linguistiques: Coin linguistique et Language Nook mis à jour 393 fois. Nombre de visites sur les sites de terminologie du Bureau: Total des visites (mises à jour) dans TERMIUM: 70 415 (53 529 en langues officielles et 16 886 en espagnol et en portugais). Nombre d'interrogations de TERMIUM: 517 millions.
Rôle de chef de file du Canada dans le domaine de la terminologie, à l'échelle internationale.	Participation à 19 comités et forums (12 réunions au pays et 7 réunions internationales).
Maintien d'une gestion saine et conforme à l'éthique.	Renforcement du programme de contrôle des marchés : un nouveau programme de contrôle des marchés a été mis en place et une restructuration organisationnelle a été faite pour assurer une plus grande séparation des rôles. Mise en œuvre d'un programme d'éthique : Programme mis en œuvre dans son ensemble.



Section II – Rendement des secteurs d'activité

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées - 2004-2005

RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/ résultats	Résultats réels
Renforcement de l'industrie canadienne de la langue.	Volume des marchés de 200 000 \$ ou plus : Les contrats de 200 000 \$ et plus représentaient 19,8% par rapport à l'objectif visé de 20% Mise en commun des programmes de formation et de perfectionnement avec les universités, l'industrie et les associations professionnelles : Cadre conceptuel élaboré pour la mise en commun des programmes de formation et de perfectionnement avec les universités, l'industrie et les associations professionnelles.



SERVICES D'INFORMATION DU GOUVERNEMENT

Aperçu du secteur d'activité

Les programmes et les services offerts par la Direction générale des services d'information du gouvernement (DGSIG) de TPSGC visent à améliorer la communication avec la population canadienne et à fournir des services communs de qualité aux ministères clients. La DGSIG, qui a été créée le 1^{er} avril 2004, comprend la plupart des programmes et services de l'ancien organisme Communication Canada.

TPSGC contribue à l'atteinte *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes* en offrant un accès à guichet unique au gouvernement du Canada, qui est axé sur les citoyens, par l'intermédiaire de services de communication comme :

- le service téléphonique sans frais 1 800 O-Canada;
- le site Web www.Canada.gc.ca;
- la *Gazette du Canada*;
- *Éditions et Services de dépôt*;
- le site Web des [publications du gouvernement du Canada](http://publications.gc.ca);
- le Bureau d'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne;
- le programme Marketing et Publicité, Services du gouvernement;

Faits saillants

- L'année dernière, le Site du Canada a reçu plus de 52 millions de demandes d'accès à une page d'un site Web et plus de 270 000 demandes de renseignements par courrier électronique.
- Chaque jour, entre 3 000 et 5 000 pages sont téléchargées à partir de la version électronique de la *Gazette du Canada*. Ces pages sont accessibles en format HTML pour les personnes handicapées.
- Des lecteurs de 160 différents pays consultent la *Gazette du Canada*.
- La DGSIG a donné à des Canadiens et à des Canadiennes l'accès à une gamme de sites Web et d'information en direct :
 - 3,7 millions de pages Web sur des dispositions législatives, depuis le site Web canadagazette.gc.ca;
 - 2,5 millions de documents électroniques du gouvernement, à partir du site Web publications.gc.ca;
 - 34 millions de pages sur lesquelles figuraient de l'information sur les carrières et d'autres renseignements à l'intention des fonctionnaires, depuis le site Web publiservice.gc.ca.
- La DGSIG conçoit des outils de gestion de la publicité et de la recherche sur l'opinion publique pour les ministères clients.

- le Programme des expositions du gouvernement du Canada.

La DGSIG offre des services de communication et de

Satisfaire aux besoins en matière d'information gouvernementale de la population canadienne

- Notre centre de renseignements gouvernementaux bilingues 1 800 O-Canada s'est classé parmi les services de renommée mondiale pour la troisième année consécutive. Les agents qui y travaillent ont répondu à plus de 1 million d'appels en 2004-2005. La durée moyenne d'un appel était de plus de quatre minutes.
- Nos agents d'information peuvent consulter une base de données exhaustive qui contient de l'information sur plus de 4 000 programmes et services pour répondre à vos questions directement.
- Le service 1 800 O-Canada est accessible sans frais, du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (heure locale), depuis partout au Canada. Ce service est également accessible dans plus de 60 pays, en composant le numéro de téléphone sans frais associé au pays en question.



Section II – Rendement du secteur d'activité

soutien aux ministères et aux organismes fédéraux en :

- coordonnant la publicité et la recherche sur l'opinion publique, en fournissant des sources de médias électroniques et en assurant la gestion des projets de communication;
- donnant l'accès à de l'information gouvernementale par l'intermédiaire de Publiservice.gc.ca, un réseau intranet visant à aider les fonctionnaires à mieux servir le gouvernement du Canada et la population

canadienne, et de Commnet, qui est conçu pour répondre aux besoins en matière d'information et de formation des agents des communications du gouvernement du Canada et qui est adapté à leurs intérêts professionnels; et en

- exerçant un leadership par l'intermédiaire d'activités visant à renforcer la base de connaissances au sein de la collectivité des communications, par exemple des séminaires de formation, des séances d'information et des services consultatifs.

SERVICES D'INFORMATION DU GOUVERNEMENT

Dépenses nettes 2004-2005

(en millions de dollars)

	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
• Crédits de fonctionnement et législatifs			
Dépenses brutes	93.8	71.2	58.3
Moins: Recettes disponibles	21.4	9.3	9.3
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	72.4	61.9	49.0
Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.			
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	401	401	265

L'écart entre le total des autorisations et les dépenses réelles s'explique en partie par l'application d'une affectation bloquée, le gel de la masse salariale imposé à l'échelle du gouvernement, des délais de dotation ainsi qu'à l'impact sur les affaires causé par la transition de la direction générale au sein de TPSGC.

Aperçu du rendement

Les principaux objectifs de la DGSIG pour l'exercice 2004-2005 étaient le regroupement et l'intégration des programmes et des services liés aux communications au sein de TPSGC ainsi que l'établissement de plans de financement à long terme, de nouvelles politiques ainsi que de nouveaux processus et outils visant à améliorer la gérance.

La DGSIG a examiné l'intégration de programmes liés aux communications au sein de TPSGC. L'examen, qui a été effectué par Conseils et Vérification Canada, a permis de définir les priorités clés, leurs objectifs et leurs indicateurs de rendement pour la nouvelle Architecture d'activités de

programmes établie dans le cadre du Rapport sur les plans et les priorités de 2005-2006.

On a obtenu une augmentation budgétaire permanente afin de stabiliser le financement de la Direction de la Gazette du Canada et ainsi, réduire les risques liés à l'intégrité à long terme du programme. Le financement a été utilisé pour restructurer le site Web de la Gazette du Canada et pour documenter les méthodes concernant la reprise des activités et la planification de la relève.

Renouvellement de la publicité

Le 13 décembre 2003, le gouvernement a annoncé qu'il mettrait fin au Programme de commandites et



qu'il démantèlerait Communication Canada avant la fin de l'exercice 2003-2004. On a imposé un moratoire sur les activités de publicité pendant que le Ministère concentrait ses efforts sur la gestion des changements organisationnels et prenait des mesures pour donner suite aux recommandations de la vérificatrice générale ayant trait à une plus grande transparence ainsi qu'à une meilleure gestion des pratiques publicitaires et de la recherche sur l'opinion publique.

Les mesures suivantes ont été prises :

- la mise en œuvre d'un nouveau processus concurrentiel d'approvisionnement visant la sélection des agences;
- la réalisation d'examen d'assurance de la qualité après l'attribution du contrat dans le cadre de tous les contrats de publicité;
- la diffusion de tous les contrats visant la publicité, la recherche sur l'opinion publique et les placements médias sur le site Web de Contrats Canada;
- l'attribution d'un contrat à une nouvelle agence de coordination chargée d'agir à titre d'agence de placement média pour le compte du gouvernement du Canada, contrat qui fait l'objet de vérifications et de rapports de rendement;
- l'établissement de normes relatives à la rémunération horaire de la main-d'œuvre;
- le développement du Système d'information de gestion de la publicité (GES PUB), conçu pour gérer les projets gouvernementaux de publicité et faire le suivi de ceux-ci;
- l'élaboration de normes relatives à la documentation sur la publicité visant les documents de projet et l'élaboration d'un manuel électronique sur la publicité pour aider les ministères à respecter le processus gouvernemental concernant la publicité;
- la prestation d'une formation obligatoire sur l'éthique à l'intention de tous les nouveaux employés et gestionnaires, qui est offerte par 14 agents en éthique;

- la prestation de séances d'information sur les processus et les procédures, qui sont offertes par TPSGC à l'échelle du pays.

Vous pouvez obtenir des renseignements sur les rapports concernant la recherche sur l'opinion publique et la publicité sur le site Web de TPSGC.

Communication avec les communautés ethnoculturelles et les communautés de langue officielle en milieu minoritaire

Le nouveau contrat conclu avec l'agence de coordination, qui effectue tous les achats médias pour le compte du gouvernement, comprend une clause selon laquelle les achats médias doivent être conformes à la *Loi sur les langues officielles*. Les modalités de contrat indiquent que toutes les agences de publicité qui travaillent en collaboration avec des ministères doivent se conformer à la *Loi sur les langues officielles*. En juin 2004, on a mis en place un système de suivi qui permet au gouvernement de surveiller les achats médias de langue officielle en milieu minoritaire à l'échelle du Canada et d'établir des rapports à cet égard.

On a pris des mesures supplémentaires pour améliorer les communications du gouvernement du Canada avec les communautés ethnoculturelles et les communautés de langue officielle en milieu minoritaire :

- L'agence de coordination est maintenant tenue de mettre à jour la liste gouvernementale des médias ethnoculturels et des médias de langue officielle en milieu minoritaire pour mieux appuyer les ministères dans leurs activités de planification de la publicité.
- On a tenu, à l'échelle du gouvernement, des séances d'information sur la façon dont les ministères peuvent utiliser efficacement les médias ethnoculturels et les médias de langue officielle en milieu minoritaire.



Section II – Rendement du secteur d'activité

- On a tenu une séance nationale d'information et d'échanges sur la publicité gouvernementale dans les médias ethnoculturels à Toronto, en février 2005.
- On a examiné les plans médias du gouvernement pour s'assurer qu'ils étaient conformes à la *Loi sur les langues officielles* et à d'autres politiques du gouvernement.
- On a fait des efforts proactifs pour mieux comprendre les besoins en matière d'information des communautés ethnoculturelles et des communautés de langue officielle en milieu minoritaire en tenant régulièrement des réunions avec des associations représentatives.

Développer la capacité et échanger des connaissances spécialisées

En plus d'échanger des connaissances spécialisées et des pratiques exemplaires dans des domaines comme le marketing, la publicité, la recherche sur l'opinion publique et les expositions, la DGSIG a offert des séances d'information sur la publicité à plus de 500 fonctionnaires et a fourni le guide d'orientation sur la publicité et des outils d'apprentissage en ligne aux agents des communications à l'échelle du gouvernement.

Le Système de gestion de l'information sur la recherche (SGIR) a été mis en œuvre, et le Système d'information de gestion de la publicité (GES PUB) est devenu entièrement opérationnel le 1^{er} avril 2005. Ces systèmes sont des bases de données et des outils électroniques de gestion de projets qui sont conçus pour aider les gestionnaires des communications à adopter de saines pratiques de gestion de projets et de tenue de dossiers.

Pour développer davantage les compétences des spécialistes en communication du gouvernement, la DGSIG a publié la *Recherche sur l'opinion publique au sein du gouvernement du Canada : Un guide d'orientation*, le *Rapport annuel de recherche sur l'opinion publique de 2003-2004* et *Le coin de la recherche* (un bulletin d'information diffusé pour la

première fois en juillet 2004 pour communiquer de nouvelles pratiques, des initiatives du gouvernement et de l'industrie ainsi que des projets récents).



*L'accès au
gouvernement
dans la paume
d'une main*

Fournir des services de qualité

TPSGC s'efforce de toujours offrir des services de qualité efficaces qui sont axés sur les clients. Au cours de l'exercice 2004-2005, on a effectué un examen des principaux programmes et services pour assurer l'efficacité et la transparence. Selon les sondages que nous avons effectués, la population canadienne apprécie avoir accès sans frais aux meilleurs services du gouvernement électronique à l'échelle internationale (au cours des quatre dernières années, le Canada s'est classé au premier rang pour ce qui est du gouvernement

Servir la population canadienne

En 2004-2005, 600 000 Canadiens et Canadiennes ont visité le Pavillon du Canada lors d'activités organisées partout au pays. Le Programme des expositions offre à la population canadienne un accès à valeur ajoutée à une gamme de documents servant à promouvoir les programmes, les services et les voies d'accès du gouvernement du Canada. En tout, 91 pour cent des personnes ayant visité le Pavillon du Canada ont indiqué dans un sondage que le Pavillon les a aidées à mieux comprendre les services offerts, 86 pour cent appuient le Programme et 90 pour cent pensent que des expositions sont une bonne façon d'entrer en contact avec elles.



électronique dans le cadre de sondages annuels menés par Accenture) et à des services de demande de renseignements par téléphone de renommée mondiale (selon le classement établi par le Service Quality Measurement Group [SQM]). Plus de 80 pour cent des répondants étaient satisfaits des services téléphoniques du gouvernement du Canada. Au cours de la dernière année, le volume de documents téléchargés depuis des sites Web du gouvernement du Canada a augmenté de jusqu'à 2000 pour cent.

La DGSIG s'est employée à améliorer les mesures de rendement liées à la qualité des services. Un nouveau sondage sur la satisfaction des clients a été préparé et intégré dans la recherche sur l'opinion publique, ce qui nous aidera à recueillir des données de base pour permettre la mesure continue du rendement.

Rendement par résultats stratégiques

La tableau suivant montre les progrès que nous avons réalisés par rapport aux engagements que nous avons pris dans le Rapport sur les plans et priorités 2004-2005.

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005

RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Résultat stratégique n° 1, Service de qualité	
Utilisation efficace des voies d'accès et des services électroniques.	Résultats du sondage annuel sur la satisfaction des clients à l'égard du site Web du Canada: Un point de référence a été fixé pour le sondage sur le site Web Canada.gc.ca qui sera mené en 2005-2006. On a envoyé plus de 270 000 courriels à l'adresse de courriel du Site du Canada, ce qui représente une augmentation de 94% par rapport à 2003-2004 et on a demandé plus de 52 000 000 de pages. On a apporté des améliorations au site Publiservice, par exemple l'outil d'établissement d'énoncés de qualités et l'outil de développement du Guide de cotation. Le Canada est le seul pays qui donne un statut officiel à la version PDF de son journal officiel, la Gazette du Canada. On a ajouté plus de 3 000 nouveaux documents électroniques (ce qui représente une augmentation de 9% par rapport à 2003-2004) et 14 000 nouveaux titres de publications dans la base de données de la librairie électronique. Le nombre de visites du site Web Publications.gc.ca faites par le grand public a augmenté de plus de 57%, et le nombre de visites du site Web des Services de dépôt a augmenté de 18%. Le regroupement de la participation de ministères par l'intermédiaire du Pavillon du Canada nous a permis de réduire de 10% le coût par visiteur en ce qui concerne le Programme des expositions. L'achat d'un droit d'accès à des sources de presse électronique pour l'ensemble du gouvernement nous a permis d'économiser 14MS.



Section II – Rendement du secteur d'activité

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005

RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Les Canadiens et les Canadiennes sont satisfaits des voies d'accès et de l'information qu'ils reçoivent du gouvernement du Canada.	Sondage annuel sur la satisfaction des clients et évaluations continues en ce qui concerne le service 1 800 O-Canada et le Site du Canada : Selon les résultats préliminaires du sondage sur le service 1 800 O-Canada mené auprès des clients, 83% des appelants étaient très satisfaits du service.
Examen des programmes de communication et intégration de programmes au sein de TPSGC.	Examen de programmes en collaboration avec les clients et les intervenants. Stratégie d'intégration visant tous les secteurs des activités de communication : Lancement d'un examen des programmes de la DGSIG liés aux communications, qui est dirigé par le Comité du Cabinet. Mise en œuvre de réformes majeures des <u>pratiques publicitaires</u> pour donner suite aux conclusions tirées à la suite des vérifications et des examens. Un mandat de gestion de projet a été établi pour gérer la transition à TPSGC. La transition est presque achevée.
Rendre les organisations du gouvernement du Canada plus visibles et plus accessibles au grand public.	Essai de campagne : Selon l'évaluation de la campagne visant le projet pilote des services électroniques, 67% des répondants qui se souviennent d'avoir vu des annonces concernant les services électroniques sont plus susceptibles d'utiliser Internet pour accéder aux services gouvernementaux. Le nombre de personnes ayant visité la page d'accueil de Prestations du Canada a augmenté de 34%, et le nombre de personnes âgées ayant visité le site Web a augmenté de 93%.
Perception améliorée des Canadiens et des Canadiennes en ce qui concerne la cohérence du gouvernement du Canada et le rapport qualité-prix obtenu dans le cadre d'expositions et de campagnes publicitaires.	Établissement d'objectifs de rendement conformément aux recommandations de la vérificatrice générale et mise en œuvre du plan d'action : Au 1 ^{er} juillet 2005, le service 1 800 O-Canada avait distribué 5 574 exemplaires du <i>Guide des services du gouvernement du Canada pour les aînés</i> et 6 280 exemplaires du <i>Guide des services pour les enfants</i> . La DGSIG a consulté des représentants des <i>médias ethnoculturels</i> et des <i>médias de langue officielle en milieu minoritaire</i> .
Coordination des communications pangouvernementales.	Conformément au nouveau cadre de gestion de la publicité et de la recherche sur l'opinion publique, les méthodes et la Politique de communication du gouvernement du Canada ainsi que les recommandations faites par la vérificatrice générale dans son rapport ont été mises en œuvre, y compris : Le lancement de bases de données électroniques de gestion de projets que tous les ministères et organismes peuvent utiliser dans le cadre de leurs activités de recherche sur l'opinion publique et de publicité; la création d'une communauté de pratique de la publicité pour offrir aux fonctionnaires des occasions de développer leurs compétences et leurs connaissances liées à la publicité; l'élaboration de lignes directrices visant la tenue de dossiers à l'intention des ministères et des organismes pour les aider dans la gestion de leurs initiatives de publicité et de recherche; la publication de guides à l'intention des ministères, p. ex. le



Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005

RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
	guide électronique intitulé Recherche sur l'opinion publique au sein du gouvernement du Canada : Un guide d'orientation; l'organisation de séances d'information à l'intention des agents de communication du gouvernement sur les exigences de la <i>Loi sur les langues officielles</i> en ce qui a trait à la publicité du gouvernement et sur l'utilisation de médias ethnoculturels; des réunions de communauté de pratique tenues régulièrement pour discuter de sujets liés à la recherche sur l'opinion publique.
Résultat stratégique n° 2, Saine gérance	
Une saine gérance ainsi qu'une transparence et une responsabilisation accrues en ce qui concerne les questions liées à la publicité et à la recherche sur l'opinion publique et tous les autres programmes.	Établir un cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR), des éléments de connaissance et des objectifs de rendement pour tous les programmes d'ici avril 2005 : Des ébauches des CGRR concernant la recherche sur l'opinion publique et la publicité ont été établies en 2004-2005. Des CGRR pour les autres programmes et services seront élaborés une fois que les transferts à Service Canada seront achevés en 2005-2006. La Direction de la Gazette du Canada a effectué un examen exhaustif de son évaluation de la menace et des risques en 2004-2005. La DGSIG a effectué des examens des dossiers concernant les opérations de l'agence de coordination.



SOUTIEN OPÉRATIONNEL

Aperçu du secteur d'activité

Le secteur d'activité du Soutien opérationnel aide à l'exécution des programmes de manière efficace et rentable dans l'ensemble de TPSGC au moyen de la prestation de services de soutien essentiels portant notamment sur la vérification interne, l'évaluation et l'éthique, la technologie de l'information, les politiques et la planification, les communications, la sécurité, les finances et l'administration, les ressources humaines ainsi que d'autres services connexes.

Le Soutien opérationnel fait preuve de leadership dans le cadre des efforts soutenus déployés par TPSGC dans l'élaboration de ses initiatives stratégiques, comme *Les prochaines étapes*; il veille à l'adoption d'un comportement éthique et fait preuve d'intégrité et de transparence dans ses relations d'affaires. De plus, il fournit des services de soutien essentiels aux autres secteurs d'activité du Ministère.

Nous fournissons un soutien au ministre, au sous-ministre, au sous-ministre délégué, aux sous-ministres adjoints et aux présidents-directeurs généraux dans le cadre de leurs échanges avec le Cabinet, le Parlement, les organismes centraux, les autres ordres de gouvernement et d'autres organisations.

Nous établissons des priorités stratégiques et élaborons des outils pour appliquer de saines pratiques de gestion intégrée. Nous nous engageons à déployer tous les efforts nécessaires pour veiller à ce que les principes du développement durable soient présents dans tous les aspects de nos activités internes. Les efforts que nous déployons touchent un certain nombre de responsabilités essentielles. Le cadre de contrôle interne du Ministère constitue un des outils les plus importants.

Faits saillants

- Nous appuyons la gestion des dépenses ministérielles qui s'élèvent à plus de 4 milliards de dollars par année.
- Nous appuyons la gestion d'un effectif de plus de 13 000 personnes.
- Nous avons dirigé le programme *Les prochaines étapes* de TPSGC, qui a reçu un solide appui de la part des intervenants clés.
- Notre programme d'éthique est reconnu par le Conference Board du Canada comme une pratique exemplaire au Canada.
- Le Bureau du contrôleur général a appuyé le Cadre de gestion financière de TPSGC.

Nous gérons les fonctions liées à la vérification interne, à l'évaluation et à l'éthique au sein de TPSGC, afin de fournir de l'information de gestion et de prodiguer des conseils indépendants au sujet des systèmes de rendement des activités et de contrôle de gestion. Nous dirigeons l'élaboration du Programme d'éthique du Ministère, qui jouit d'une excellente réputation, et nous nous employons à l'améliorer de façon continue. De plus, nous offrons un mécanisme pour faire des enquêtes sur les allégations d'actes fautifs ainsi que des rapports connexes.

Nous sommes les gestionnaires financiers du Ministère. En effet, nous offrons une vaste gamme de services financiers aux directions générales et aux organismes de services spéciaux dans tout le Ministère.

Nous sommes les agents des communications du Ministère. Nous nous efforçons de tenir les Canadiens et les Canadiennes au courant de l'influence positive qu'a TPSGC dans leur vie. Nous entretenons aussi des communications continues avec les parlementaires et les médias, afin de répondre aux besoins en information de la population canadienne.



Nous veillons à ce que les bonnes personnes soient embauchées au moment et à l'endroit opportuns, nous offrons des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement à tous les employés et nous nous engageons à fournir à ces derniers un milieu de travail dans lequel ils sont valorisés et respectés.

Nous veillons à ce que le milieu de travail soit sécuritaire et nous nous assurons d'être prêts à agir rapidement en cas d'urgence.

Nous sommes responsables de l'infrastructure de bureau de TPSGC. Nous assurons la gestion et la garde de l'information ministérielle et nous fournissons des services de télécommunications et de technologie de l'information aux employés de TPSGC

SOUTIEN OPÉRATIONNEL

Dépenses nettes 2004-2005

(en millions de dollars)

	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
GAMME DE SERVICES DE LA GI-TI OPÉRATIONS MINISTÉRIELLES			
• Crédits de fonctionnement et législatifs			
Dépenses brutes	197.8	242.8	244.0
Moins: Recettes disponibles	64.4	104.5	104.5
Dépenses nettes	133.4	138.3	139.5
GAMME DE SERVICES DE LA GESTION MINISTÉRIELLE			
• Crédits de fonctionnement et législatifs			
Dépenses brutes	138.8	190.8	177.3
Moins: Recettes disponibles	34.6	76.4	76.4
Dépenses nettes	104.2	114.4	100.9
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	237.6	252.7	240.4

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	2,689	2,689	2,565
--------------------------------	--------------	--------------	--------------

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles pour la gamme de services de la GI - TI est principalement relié aux coûts salariaux corporatifs tels que les crédits de congés payables à la cessation d'emploi à la fonction publique, les indemnités de congé parental et les indemnités de départ pour un montant de 2,1 millions de dollars. À l'exclusion de cet, la variance est surtout due aux négociations de contrats à des prix plus bas.

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles dans la gamme de services de la Gestion ministérielle s'explique principalement par des délais de dotation, des projets et activités reportés de même que par une péremption dirigée des frais légaux encourus auprès du ministère de la Justice. L'écart est aussi attribuable à des frais légaux moins élevés que prévu pour la Commission d'enquête sur les commandites (Commission Gomery).



Aperçu du rendement

En 2004-2005, le secteur d'activité du Soutien opérationnel a accompli des progrès importants dans le domaine des finances, au moyen de son nouveau cadre de gestion financière, ainsi que dans celui des ressources humaines grâce à la mise en œuvre de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, et de la GI-TI, à la suite de l'approbation de son cadre de gouvernance stratégique en matière de GI-TI. Il a aussi réalisé des progrès relativement au Programme d'éthique, qui est déjà bien reconnu, grâce à la mise en œuvre du Plan d'intégrité en dix points et à la nomination d'agents d'éthique dans chaque direction générale, organisme de service spécial et bureau régional de TPSGC.

Près de deux années se sont écoulées depuis le début de la transformation de TPSGC. Lors de la première étape de cette transformation, à savoir la restructuration du Ministère, la structure de responsabilisation a été précisée et renforcée.

Programmes de valeurs et d'éthique de TPSGC vantés par la vérificatrice générale

« TPSGC et le ministère de la Défense nationale sont responsables d'importants marchés publics. Nous avons constaté, en octobre 2000, qu'ils avaient les programmes de valeurs et d'éthique les plus complets; et c'est toujours le cas aujourd'hui. »

**Rapport de la vérificatrice générale –
Novembre 2003**

Étant donné l'importance d'exercer nos activités courantes et de mettre en œuvre l'initiative *Les prochaines étapes*, le Ministère a pris certaines mesures, comme la répartition des fonctions relatives à la transformation et aux opérations aux échelons supérieurs de l'organisation, afin d'accorder une attention soutenue à l'atteinte des deux objectifs. Une attention particulière a été accordée à notre

cadre de contrôle interne, pour la troisième année consécutive, en vue de renforcer la confiance de la population envers les activités ministérielles. Plus précisément, voici les domaines dans lesquels des améliorations importantes ont été réalisées au cours de la dernière année :

- Planification stratégique – Nous avons mis en œuvre un solide cadre de planification des activités, qui permet d'établir des liens notamment entre les plans d'affaires, les objectifs et les priorités stratégiques, la gestion des ressources humaines, la GI-TI, les finances et la gestion des risques.
- Mise en œuvre du Cadre de gestion intégrée des risques – Des profils de risque ont été élaborés pour le Ministère, les directions générales et les organismes de services spéciaux, et les stratégies correspondantes d'atténuation des risques ont été mises à jour tous les trimestres.
- Sensibilisation accrue des employés – Tous les employés ont été sensibilisés à l'importance de respecter les règles et les règlements régissant la passation des marchés et d'assurer la probité dans le domaine financier.
- Programme d'éthique solide – La Direction de l'éthique a été créée, des séances de sensibilisation à l'éthique ont lieu régulièrement et un Plan d'intégrité en dix points a été mis en œuvre.
- Les vérifications internes sont fondées sur les risques. Nous procédons notamment à des évaluations des risques et à l'élaboration de stratégies d'atténuation des risques.
- Activités d'approvisionnement – Étant donné que le Ministère est son propre client dans le cadre des activités d'approvisionnement, des mesures de contrôle ont été prises afin d'établir une nette distinction entre les fonctions relatives à la gestion de programme et celles qui sont liées à la passation de marchés.
- Dépenses de 25 000 \$ et plus – Les gestionnaires de programme ne peuvent pas exercer le pouvoir d'engager des dépenses et le pouvoir de passation de marchés pour une même opération.



- Nouveau cadre de gestion financière – L'adoption de ce cadre vise à améliorer la transparence et la responsabilisation dans la gestion financière. De plus, nous avons procédé à un examen des services votés portant sur notre structure financière, ce qui permettra au Ministère de mieux analyser sa structure de coûts et de prendre de meilleures décisions en ce qui touche l'affectation des ressources.

De plus, nous avons accompli des progrès notables dans le domaine de l'assurance de la qualité afin de veiller à ce que TPSGC adopte une approche de gestion rigoureuse, qui soit conforme au Cadre de responsabilisation de gestion et au Cadre de gestion intégrée des risques.

Sur le plan de la GI-TI, nous avons adopté des mesures visant à aider les secteurs d'activité dans l'examen et l'élimination des applications informatiques peu utiles. Nous avons aussi amélioré nos pratiques de gestion des biens afin de réaliser des économies en ce qui a trait à l'achat et au fonctionnement des ordinateurs de bureau et nous avons élaboré une stratégie de GI-TI à l'échelle du Ministère pour mieux gérer nos investissements et en établir l'ordre de priorité.

Sur le plan des ressources humaines, le Ministère a rempli tous les critères de préparation pour l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* et des modifications à la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Tout en poursuivant la transformation associée à l'initiative *Les prochaines étapes*, nous avons mené une analyse de notre effectif. Cette analyse n'a pas révélé une augmentation des départs dans les domaines de compétences essentielles, mais a fait ressortir la nécessité d'acquérir de nouvelles

compétences afin d'appuyer cette initiative importante. Nous chercherons résolument à atteindre cet objectif par l'entremise de certaines initiatives, notamment le Programme de recrutement de leaders en politiques et le recrutement externe ciblé.

Le Ministère continuera de mettre l'accent sur les activités de recrutement et d'apprentissage, et il tirera pleinement parti des possibilités que présente la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*. En misant sur les réussites antérieures, un nouveau Plan d'équité en matière d'emploi a été mis en vigueur pour la période de 2005 à 2008. De plus, nous avons fait preuve de leadership en vue d'accroître la capacité linguistique du Ministère, notamment en offrant une formation linguistique particulière aux employés des groupes de relève.

Nous avons aussi transformé en profondeur les communications au sein du Ministère. Nous avons élaboré et mis en œuvre un Programme de rayonnement à l'intention des médias et des parlementaires. Nous avons lancé un site Web d'information pour les députés et présenté des exposés en collaboration avec la Bibliothèque du Parlement. Afin de bien faire connaître l'initiative *Les prochaines étapes* et notre rôle dans le cadre du Budget de 2005, nous avons élaboré et mis en œuvre les stratégies de communication du Ministère et des secteurs d'activité. Nous avons conçu de nouveaux sites Web et des documents électroniques, nous avons organisé des réunions avec les employés en vue d'obtenir leur participation à l'initiative *Les prochaines étapes* et nous avons mis l'accent sur la transformation du Ministère en adoptant un programme proactif de relations avec les médias.



Rendement par résultats stratégiques

Le tableau suivant fait état des engagements pris par le Ministère et présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005 ainsi que du rendement du Ministère par rapport à ces engagements.

Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005	
RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Résultat stratégique n° 3 : Saine gestion	
Appuyer la transformation de TPSGC.	L'élaboration de la version provisoire de la stratégie de collaboration intergouvernementale est terminée : Cette stratégie devra être révisée en profondeur compte tenu des changements de priorités dans l'ensemble du gouvernement, de l'initiative <i>Les prochaines étapes</i> et du nouvel Énoncé de politique internationale du Canada.
Adopter des pratiques de gestion intégrée.	Mettre en œuvre le Cadre de gestion intégrée (CGI) : La mise en œuvre du CGI progresse plus rapidement que prévu. Le tableau de bord de la haute direction fournit aux cadres supérieurs des renseignements sur le rendement ministériel, à partir d'une seule source. La Politique de gestion intégrée des risques a été approuvée.
Améliorer la gestion des ressources humaines et entretenir des relations de travail solides.	Élaborer une stratégie de modernisation des ressources humaines (dotation, apprentissage, relations de travail) : Nous avons satisfait à toutes les exigences relatives à la nouvelle <i>Loi sur les relations de travail dans la fonction publique</i> et à la modification de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> . D'importants progrès ont été réalisés en vue de l'entrée en vigueur de la <i>Loi sur la modernisation de la fonction publique</i> en 2005-2006. Nous nous sommes dotés d'une stratégie d'apprentissage portant sur la mise en œuvre de la <i>Loi sur la modernisation de la fonction publique</i> .
Bâtir une crédibilité en améliorant les communications avec les Canadiens et les Canadiennes, les organismes centraux et les parlementaires.	Élaborer une stratégie visant à améliorer les rapports avec les parlementaires : Le Ministère a lancé un Programme de rayonnement à l'intention des parlementaires, notamment un site Web d'information pour les députés. Jusqu'à maintenant, il y a eu plus de 1 800 demandes d'accès aux pages du site. Un programme proactif de relations avec les médias a été mis en œuvre. Des exposés ont été présentés en collaboration avec la Bibliothèque du Parlement. Effectuer la refonte des sites Internet et intranet : Le Ministère a commencé à mettre en jour et à améliorer les sites Internet et intranet.
Faire preuve de leadership afin de renforcer les fondements éthiques du Ministère.	Mettre en œuvre le Plan d'intégrité : Le Plan d'intégrité en dix points a été élaboré et des progrès ont été accomplis en ce qui concerne toutes les mesures à prendre. Mettre en œuvre une infrastructure d'éthique robuste : Des agents d'éthique ont été nommés dans les régions et les directions générales.



Tableau de la planification et de la mesure du rendement intégrées – 2004-2005

RPP 2004-2005	RMR 2004-2005
Priorités/Résultats	Résultats réels
Élaborer un plan général de vérification interne fondé sur les risques.	Le plan de vérification interne est fondé sur les risques et les vérifications achevées ont fait l'objet d'un suivi : La stratégie relative aux vérifications de suivi des secteurs comportant des risques comprend les éléments suivants : le plan de vérification interne, qui est fondé sur les priorités et les risques du Ministère et les vérifications de suivi des secteurs comportant des risques élevés. Des rapports périodiques sur la mise en œuvre des mesures de gestion sont présentés au Comité de vérification.
Établir le cadre de régie de TPSGC concernant les investissements en matière de GI-TI.	Élaborer la stratégie de GI-TI de TPSGC et les plans de mise en œuvre, et établir le cadre de régie et de communication du Ministère concernant les investissements en matière de GI-TI : Le cadre stratégique de GI-TI a été approuvé et la phase initiale du cadre de régie en matière de GI-TI a été amorcée officiellement. Élaborer un cadre de responsabilisation et de propriété relatif aux biens de TPSGC : Le Ministère a effectué une étude portant sur le coût total de la propriété en matière de bureautique et a élaboré un plan d'action visant à réduire les coûts liés à l'informatique. Concevoir un modèle de financement durable pour les services de TI : Les options de financement ont été examinées en vue d'élaborer un processus rationalisé pour le paiement des coûts de l'infrastructure de bureautique.
Assurer des services rentables en matière de gestion de l'information et de technologie de l'information pour optimiser le rendement et l'excellence opérationnelle des secteurs d'activité.	Fournir des services d'ordinateur central à TPSGC en maintenant la disponibilité à 99,77 % : Le résultat final s'établit à 99,99 %. Fournir des services de sécurité de l'architecture de TI et de la technologie de l'information pour les activités de TPSGC : Une nouvelle vision concernant l'architecture d'entreprise de TPSGC a été élaborée, présentée et adoptée en principe. En raison de contraintes financières, le cadre relatif aux normes en matière de TI n'a pas été achevé. Quelques virus ont été signalés dans l'environnement de TPSGC. Toutefois, il n'y a pas eu d'intrusions importantes dans les systèmes ni d'interruption des services du réseau.
Réunir de meilleurs renseignements pour les examens et la prise de décisions.	Achever l'examen des services votés : Cet examen est terminé.
Améliorer le cadre de gestion financière (améliorer les politiques et les systèmes financiers notamment par une clarté accrue des responsabilités et des rôles financiers et une meilleure disponibilité et utilisation des renseignements financiers).	Achever l'élaboration du cadre : Le Ministère a adopté un nouveau cadre de gestion financière qui permet d'améliorer la transparence et la responsabilisation en matière de gestion financière. La mise en œuvre du cadre est amorcée et se terminera d'ici mars 2006.



RAPPORTS SUR LE RENDEMENT DÉTAILLÉS

La présente section fournit des renseignements plus détaillés sur le rendement financier et opérationnel du Ministère. Les tableaux et les graphiques qui y sont présentés ont été préparés conformément aux lignes directrices du Conseil du Trésor. Les données financières figurant dans les tableaux ci-après reflètent les données du Budget principal des dépenses, du Budget supplémentaire des dépenses et des Comptes publics.

- Tableau 1 - Aperçu du rendement financier
- Tableau 2 - Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
- Tableau 3 - Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité
- Tableau 4 - Sommaire ministériel des autorisations à dépenser
- Tableau 5 - Coût net du programme
- Tableau 6 - Passif éventuel
- Tableau 7 - Prêts, investissements et avances
- Tableau 8 - Recettes disponibles et non disponibles
- Tableau 9.1 - Fonds renouvelable des Services immobiliers
- Tableau 9.2 - Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers
- Tableau 9.3 - Fonds renouvelable de la Production de la défense
- Tableau 9.4 - Fonds renouvelable des services optionnels
- Tableau 9.5 - Fonds renouvelable des Services communs de télécommunications et d'informatique
- Tableau 9.6 - Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada
- Tableau 9.7 - Fonds renouvelable du Bureau de la traduction
- Tableau 10 - Rapport sur les frais d'utilisation pour 2004-2005
- Tableau 11 - Renseignements sur les dépenses de projets
- Tableau 12 - Paiements de transfert par secteur d'activité

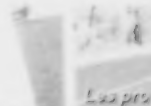
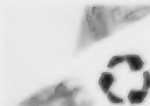


Tableau financier 1: Aperçu du rendement financier

Le tableau suivant montre les changements importants survenus entre les dépenses prévues, les autorisations totales et les dépenses réelles du Ministère pour 2004-2005.

	(en millions de dollars)
DÉPENSES PRÉVUES	\$2,736.8
Dépenses en capital	(136.8)
Gouvernement en direct	62.7
Report du budget de fonctionnement	36.7
Autres dépenses des Services immobiliers	20.4
Coûts des espaces à bureaux	(20.3)
Reports de fonds pour l'initiative des services de voyage partagés (ISVP)	(18.1)
Initiative de réaffectation des fonds à l'échelle du gouvernement	(8.0)
Conventions collectives	7.4
Services d'information du gouvernement	(10.5)
Accès aux surplus accumulés du fonds renouvelable des SCTI pour la restructuration de la DGSi	5.7
Licence corporative gouvernementale du SGIDD	(4.0)
Autres autorités	2.8
AUTORITÉS TOTALES	\$2,674.8
Facteur de conversion	49.3
Péréemption - budget de capital	44.0
Péréemption - budget de fonctionnement	39.7
Péréemption - budget d'affectations à but spécial	124.5
Autres ajustements	21.3
DÉPENSES RÉELLES	\$2,396.0
En 2004-2005, le Ministère est parvenu à fournir des services de qualité et assurer une efficience dans toutes ses opérations, en respectant les limites des autorisations de dépenser.	
L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles dans les crédits s'explique par des délais de dotation, des retards dans le cadre des projets, des coûts des projets inférieurs aux prévisions de même que par du financement reçu tardivement au cours de l'exercice. Cette variance est aussi attribuable à une péréemption dirigée de fonds pour contribuer aux économies projetées par le Comité d'examen des dépenses ainsi qu'à une péréemption forcée pour couvrir les coûts du régime d'avantages sociaux des employés et les coûts liés aux soins de santé pour l'affectation à but spécial de la gamme de services des locaux et biens fédéraux.	
En 2004-2005, cinq des six fonds renouvelables ont atteint le point mort ou ont dégagé des excédents, à l'exception du Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers, qui a accusé un déficit par rapport à l'objectif d'excédent. Tous les fonds renouvelables qui doivent comptabiliser des frais de personnel ont inscrit des excédents supérieurs aux prévisions, notamment parce que le SCT a confirmé, à la fin de l'exercice financier, que les taux annuels réels du RASE étaient moins élevés que les taux planifiés.	



Section III – Rapports sur le rendement détaillés

Tableau financier 2: Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Ce tableau résume comment le Ministère a utilisé les ressources à sa disposition.

(en millions de dollars)

PROGRAMME		2004-2005					
Secteur d'activité	Depenses réelles	Depenses réelles	Budget principal	Depenses prévues	Autorisations totales	Depenses réelles	
	2002-2003	2003-2004					
Secteur des services							
SERVICES GOUVERNEMENTAUX							
Services immobiliers							
Services de locaux et biens fédéraux	1 755,3	1 624,2	1 817,4	2 004,0	1 867,3	1 642,4	
Fonds renouvelable des Services immobiliers	-	-	-	-	-	-	
Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers	(12,3)	(14,9)	(11,9)	(11,9)	(11,9)	(7,4)	
	1 743,0	1 609,3	1 805,5	1 992,1	1 855,4	1 635,0	
Services des approvisionnements							
Credit	133,2	149,7	161,0	164,0	158,8	157,1	
Fonds renouvelable d'aliénation des services optionnels	1,1	(5,0)	-	-	-	(4,7)	
	134,3	144,7	161,0	164,0	158,8	152,4	
Receveur général							
	99,5	95,1	105,1	105,1	111,0	111,3	
Remunération de la fonction publique							
	33,4	31,2	25,6	29,2	29,1	28,8	
Services communs de télécommunications et d'informatique (SCTI)							
Credit	104,9	161,9	28,2	88,5	148,7	142,0	
Fonds renouvelable des SCTI	(1,0)	(5,1)	-	-	5,7	(3,9)	
	103,9	156,8	28,2	88,5	154,4	138,1	
Conseils et Vérification Canada (CVC)							
Fonds renouvelable de CVC	(0,3)	(3,8)	(1,1)	(1,1)	(1,1)	(3,4)	
Bureau de la traduction							
Credit	49,6	50,8	49,0	49,0	52,6	51,0	
Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	(2,0)	30,6	-	-	-	(6,6)	
	47,6	81,4	49,0	49,0	52,6	44,4	
Services d'information du gouvernement ^(note 1)							
	-	-	-	72,4	61,9	49,0	
Soutien opérationnel							
GI/TI - Opérations ministérielles	162,4	141,9	133,4	133,4	138,3	139,5	
Gestion ministérielle	99,1	90,0	104,2	104,2	114,4	100,9	
	261,5	231,9	237,6	237,6	252,7	240,4	
TOTAL DU MINISTÈRE							
	2 422,9	2 346,6	2 410,9	2 736,8	2 674,8	2 396,0	
Moins: Recettes non disponibles	35,7	51,1	23,1	23,1	62,8	62,8	
Plus: coût des services reçus à titre gratuit	47,8	51,0	39,0	39,0	39,0	55,6	
COÛT NET POUR LE MINISTÈRE							
	2 435,0	2 346,5	2 426,8	2 752,7	2 651,0	2 388,8	
EQUIVALENTS TEMPS PLEIN							
	13 709,0	13 963,0	13 153,0	13 153,0	13 264,0	12 510,0	
Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.							
Note 1: Les dépenses réelles 2002-2003 et 2003-2004 incluent pas les activités du Service d'information du gouvernement. Ces activités ont été déclarées sous l'ancien ministère Communication Canada et ont seulement été transférées à TPSGC le 1er juin 2004.							

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note 1: Les dépenses réelles 2002-2003 et 2003-2004 n'incluent pas les achats du Service d'information du gouvernement. Ces achats ont été déclarés réels. Les services ministères Communication Canada et ont seulement été transférés à TPSGC le 1er avril 2004.



Section III – Rapports sur le rendement détaillés

Tableau financier 2 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau financier présenté le Ministère a utilisé les ressources à sa disposition

(en millions de dollars)

PROGRAMME	2004-2005					
	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget	Dépenses	Autorisations	Dépenses
Gamme de services	2002-2003	2003-2004	principal	prévues	totales	réelles
SERVICES GOUVERNEMENTAUX						
Services immobiliers						
Services de locaux et autres besoins	1 795,1	1 654,2	1 033,4	1 094,0	1 094,0	1 642,4
Fonds renouvelable des Services immobiliers						-
Fonds renouvelable d'immobilier Services immobiliers	11,34	134,36	111,96	111,96	111,96	(7,4)
	1 795,1	1 788,6	1 145,4	1 205,9	1 205,9	1 635,0
Services des approvisionnements						
Credit	151,2	166,7	151,1	166,6	166,6	157,1
Fonds renouvelable d'approvisionnement des approvisionnements	1,1	1,56				(4,7)
	154,3	168,3	151,1	166,6	166,6	152,4
Receveur général						
	100,7	95,3	100,3	95,1	111,0	111,3
Rémunération de la fonction publique						
	29,3	30,0	29,3	29,3	29,3	28,8
Services communs de télécommunications et d'informatique (SCTI)						
Credit	144,9	140,3	142,0	140,0	140,0	142,0
Fonds renouvelable des SCTI	111,96	25,6				(3,9)
	144,9	165,9	142,0	140,0	140,0	138,1
Conseils et Vérification Canada (CVC)						
Fonds renouvelable des CVC	100,30	10,0	10,0	(1,1)	(1,1)	(3,4)
Bureau de la traduction						
Credit	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	51,0
Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	23,00	10,0				(5,6)
	123,0	110,0	100,0	100,0	100,0	44,4
Services d'information du gouvernement ^(Note 1)						
				75,1	75,1	49,0
Soutien opérationnel						
GLTI Opérations ministérielles	100,0	140,0	100,0	100,0	100,0	139,5
Services ministériels	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,9
	200,0	240,0	200,0	200,0	200,0	240,4
TOTAL DU MINISTÈRE	2 422,9	2 549,5	2 410,9	2 576,5	2 576,5	2 396,0
Maint. financier non disponible	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	62,8
Équ. coût des ressources humaines	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	55,6
COÛT NET POUR LE MINISTÈRE	2 422,9	2 549,5	2 410,9	2 576,5	2 576,5	2 398,8
EQUIVALENTS TEMPS PLEIN						
	11 200,0	11 200,0	11 200,0	11 200,0	11 200,0	12 510,0

Les chiffres et les données sont des approximations et ne sont pas garantis.

Note 1 : Les dépenses pour les SCTI, les GLTI et les services d'information du gouvernement sont des dépenses de fonctionnement.



Tableau financier 3: Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité

Ce tableau explique l'utilisation des ressources par le Ministère

(en millions de dollars)

PROGRAMME	Depenses de fonctions	Depenses d'immobili- ers	Subventions et contributions	Sous-total des dépenses	Moins Recettes	Total
Secteur d'activité	fonction	immobili- ers	contributions	fonction	d'immobili- ers	fonction
SERVICES GOUVERNEMENTAUX						
Services immobiliers						
<i>Locaux et biens fédéraux</i>						
• Budget principal des dépenses	1 782,1	304,8	5,8	2 092,7	275,3	1 817,4
• Dépenses prévues	1 800,7	472,8	5,8	2 279,3	275,3	2 004,0
• Autorisations	1 987,1	336,0	0,6	2 323,7	456,4	1 867,3
• Dépenses réelles	1 805,4	292,0	1,4	2 098,8	456,4	1 642,4
<i>Services</i>						
<i>- Fonds renouvelable des Services immobiliers</i>						
• Budget principal des dépenses	837,2	-	-	837,2	837,2	-
• Dépenses prévues	837,2	-	-	837,2	837,2	-
• Autorisations	837,2	-	-	837,2	837,2	-
• Dépenses réelles	786,5	-	-	786,5	786,5	-
<i>- Fonds renouvelable d'alienation des biens immobiliers</i>						
• Budget principal des dépenses	3,2	-	-	3,2	15,1	(11,9)
• Dépenses prévues	3,2	-	-	3,2	15,1	(11,9)
• Autorisations	3,2	-	-	3,2	15,1	(11,9)
• Dépenses réelles	1,9	-	-	1,9	9,3	(7,4)
Total - Services immobiliers						
• Budget principal des dépenses	2 622,5	304,8	5,8	2 933,1	1 127,6	1 805,5
• Dépenses prévues	2 641,1	472,8	5,8	3 119,7	1 127,6	1 992,1
• Autorisations	2 827,5	336,0	0,6	3 164,1	1 308,7	1 855,4
• Dépenses réelles	2 593,8	292,0	1,4	2 887,2	1 252,2	1 635,0
Service des approvisionnements						
<i>- Crédit</i>						
• Budget principal des dépenses	191,0	-	-	191,0	30,0	161,0
• Dépenses prévues	194,0	-	-	194,0	30,0	164,0
• Autorisations	203,4	-	-	203,4	44,6	158,8
• Dépenses réelles	201,7	-	-	201,7	44,6	157,1
<i>- Fonds renouvelable des services optionnels</i>						
• Budget principal des dépenses	110,5	-	-	110,5	110,5	-
• Dépenses prévues	110,5	-	-	110,5	110,5	-
• Autorisations	110,5	-	-	110,5	110,5	-
• Dépenses réelles	78,0	-	-	78,0	82,7	(4,7)
Total - Service des approvisionnements						
• Budget principal des dépenses	301,5	-	-	301,5	140,5	161,0
• Dépenses prévues	304,5	-	-	304,5	140,5	164,0
• Autorisations	313,9	-	-	313,9	166,1	158,8
• Dépenses réelles	279,7	-	-	279,7	127,3	152,4



Section III – Rapports sur le rendement détaillés

Tableau financier 3: Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité (suite)

(en millions de dollars)

PROGRAMME	Depenses de fonction-	Depenses d'immobili-	Subventions et	Sous-total	Moins	Total
Secteur d'activité	nement	taux	contributions	de dépenses	Revenues	dépenses
(ensemble des activités)					disponibles	
SERVICES GOUVERNEMENTAUX						
Receveur général						
• Budget principal des dépenses	123,1	-	-	123,1	18,0	105,1
• Dépenses prévues	123,1	-	-	123,1	18,0	105,1
• Autorisations	127,3	-	-	127,3	16,3	111,0
• Dépenses réelles	127,6	-	-	127,6	16,3	111,3
Rémunération de la fonction publique						
• Budget principal des dépenses	56,4	-	-	56,4	30,8	25,6
• Dépenses prévues	60,0	-	-	60,0	30,8	29,2
• Autorisations	76,8	-	-	76,8	47,7	29,1
• Dépenses réelles	76,5	-	-	76,5	47,7	28,8
Services communs de télécommunications et d'informatique (SCTI)						
- Crédit						
• Budget principal des dépenses	58,7	-	-	58,7	30,5	28,2
• Dépenses prévues	119,0	-	-	119,0	30,5	88,5
• Autorisations	219,3	-	-	219,3	70,6	148,7
• Dépenses réelles	212,6	-	-	212,6	70,6	142,0
- Fonds renouvelable des SCTI						
• Budget principal des dépenses	131,0	-	-	131,0	131,0	-
• Dépenses prévues	131,0	-	-	131,0	131,0	-
• Autorisations	136,7	-	-	136,7	131,0	5,7
• Dépenses réelles	125,8	-	-	125,8	129,7	(3,9)
Total - SCTI						
• Budget principal des dépenses	189,7	-	-	189,7	161,5	28,2
• Dépenses prévues	250,0	-	-	250,0	161,5	88,5
• Autorisations	356,0	-	-	356,0	201,6	154,4
• Dépenses réelles	338,4	-	-	338,4	200,3	138,1
Conseils et Vérification Canada						
• Budget principal des dépenses	98,9	-	-	98,9	100,0	(1,1)
• Dépenses prévues	98,9	-	-	98,9	100,0	(1,1)
• Autorisations	98,9	-	-	98,9	100,0	(1,1)
• Dépenses réelles	121,2	-	-	121,2	124,6	(3,4)



Tableau financier 3 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité

Ce tableau explique l'allocation des ressources par le Ministère

(en millions de dollars)

PROGRAMME	Dépenses de fonction- nement	Dépenses d'immobi- li-sations	Subventions et contributions	Sous-total dépenses brutes	Moins Recettes disponibles	Total dépenses nettes
Secteur d'activité						
Gamme de services						
SERVICES GOUVERNEMENTAUX						
Services immobiliers						
<i>Logis et biens immobiliers</i>						
• Budget principal des dépenses	1 000,1	354,8	5,8	2 359,7	175,3	2 184,4
• Dépenses prévues	1 000,7	352,8	5,8	2 359,3	175,3	2 184,0
• Autorisations	1 001,1	356,8	5,8	2 363,7	176,3	2 187,4
• Dépenses réelles	1 000,2	292,0	1,4	2 293,6	169,4	2 124,2
<i>Services</i>						
<i>Fonds immobiliers des services gouvernementaux</i>						
• Budget principal des dépenses	387,2	-	-	387,2	337,2	50,0
• Dépenses prévues	387,2	-	-	387,2	337,2	50,0
• Autorisations	387,2	-	-	387,2	337,2	50,0
• Dépenses réelles	386,8	-	-	386,8	336,8	50,0
<i>Fonds remboursables d'immobilier des services gouvernementaux</i>						
• Budget principal des dépenses	3,2	-	-	3,2	15,1	(11,9)
• Dépenses prévues	3,2	-	-	3,2	15,1	(11,9)
• Autorisations	3,2	-	-	3,2	15,1	(11,9)
• Dépenses réelles	3,2	-	-	3,2	15,1	(11,9)
Total - Services immobiliers						
• Budget principal des dépenses	2 622,5	304,8	5,8	2 933,1	1 127,6	1 805,5
• Dépenses prévues	2 641,1	472,8	5,8	3 119,7	1 127,6	1 992,1
• Autorisations	2 827,5	336,0	0,6	3 164,1	1 308,7	1 855,4
• Dépenses réelles	2 593,8	292,0	1,4	2 887,2	1 252,2	1 635,0
Service des approvisionnements						
<i>Crédit</i>						
• Budget principal des dépenses	381,0	-	-	381,0	30,8	350,2
• Dépenses prévues	381,0	-	-	381,0	30,8	350,2
• Autorisations	381,4	-	-	381,4	31,0	350,4
• Dépenses réelles	299,7	-	-	299,7	34,6	265,1
<i>Fonds remboursables des services gouvernementaux</i>						
• Budget principal des dépenses	1 033,5	-	-	1 033,5	110,5	923,0
• Dépenses prévues	1 033,5	-	-	1 033,5	110,5	923,0
• Autorisations	1 105,5	-	-	1 105,5	110,5	995,0
• Dépenses réelles	75,2	-	-	75,2	12,7	62,5
Total - Service des approvisionnements						
• Budget principal des dépenses	301,5	-	-	301,5	140,5	161,0
• Dépenses prévues	304,5	-	-	304,5	140,5	164,0
• Autorisations	313,9	-	-	313,9	155,1	158,8
• Dépenses réelles	279,7	-	-	279,7	127,3	152,4



Section III – Rapports sur le rendement détaillés

Tableau financier 3 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité (suite)

(en millions de dollars)

PROGRAMME	Dépenses de fonction- nement	Dépenses d'immobi- liations	Subventions et contributions	Sous-total des dépenses totales	Moins Recettes disponibles	Total dépenses nettes
Secteur d'activité						
Gamme de services						
SERVICES GOUVERNEMENTAUX						
Receveur général						
• Budget principal des dépenses	123,1	-	-	123,1	18,0	105,1
• Dépenses prévues	123,1	-	-	123,1	18,0	105,1
• Autorisations	127,3	-	-	127,3	16,3	111,0
• Dépenses réelles	127,6	-	-	127,6	16,3	111,3
Remunération de la fonction publique						
• Budget principal des dépenses	56,4	-	-	56,4	30,8	25,6
• Dépenses prévues	60,0	-	-	60,0	30,8	29,2
• Autorisations	76,8	-	-	76,8	47,7	29,1
• Dépenses réelles	76,5	-	-	76,5	47,7	28,8
Services communs de télécommunications et d'informatique (SCTI)						
Service						
• Budget principal des dépenses	80,1	-	-	80,1	50,1	30,0
• Dépenses prévues	80,1	-	-	80,1	50,1	30,0
• Autorisations	110,0	-	-	110,0	80,0	30,0
• Dépenses réelles	110,0	-	-	110,0	80,0	30,0
Service informatique (SCTI)						
• Budget principal des dépenses	109,6	-	-	109,6	61,5	48,1
• Dépenses prévues	170,0	-	-	170,0	110,0	60,0
• Autorisations	180,0	-	-	180,0	120,0	60,0
• Dépenses réelles	170,0	-	-	170,0	110,0	60,0
Total - SCTI						
• Budget principal des dépenses	189,7	-	-	189,7	161,5	28,2
• Dépenses prévues	250,0	-	-	250,0	161,5	88,5
• Autorisations	356,0	-	-	356,0	201,6	154,4
• Dépenses réelles	338,4	-	-	338,4	200,3	138,1
Conseils et Vérification Canada						
• Budget principal des dépenses	98,9	-	-	98,9	100,0	(1,1)
• Dépenses prévues	98,9	-	-	98,9	100,0	(1,1)
• Autorisations	98,9	-	-	98,9	100,0	(1,1)
• Dépenses réelles	121,2	-	-	121,2	124,6	(3,4)



Tableau financier 3: Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité (suite)

(en millions de dollars)

PROGRAMME	Dépenses de fonctionnement	Dépenses d'immobilisations	Subventions et contributions	Sous-total des dépenses brutes	Moins Recettes disponibles	Total dépenses nettes
Secteur d'activité						
<i>Gamme de services</i>						
SERVICES GOUVERNEMENTAUX						
Bureau de la traduction						
- Crédit						
• Budget principal des dépenses	49,0	-	-	49,0	-	49,0
• Dépenses prévues	49,0	-	-	49,0	-	49,0
• Autorisations	52,6	-	-	52,6	-	52,6
• Dépenses réelles	51,0	-	-	51,0	-	51,0
- Fonds renouvelable du Bureau de la traduction						
• Budget principal des dépenses	228,0	-	-	228,0	228,0	-
• Dépenses prévues	228,0	-	-	228,0	228,0	-
• Autorisations	228,0	-	-	228,0	228,0	-
• Dépenses réelles	193,1	-	-	193,1	199,7	(6,6)
Total - Bureau de la traduction						
• Budget principal des dépenses	277,0	-	-	277,0	228,0	49,0
• Dépenses prévues	277,0	-	-	277,0	228,0	49,0
• Autorisations	280,6	-	-	280,6	228,0	52,6
• Dépenses réelles	244,1	-	-	244,1	199,7	44,4
Services d'information du gouvernement						
• Budget principal des dépenses	-	-	-	-	-	-
• Dépenses prévues	91,3	-	2,5	93,8	21,4	72,4
• Autorisations	71,2	-	-	71,2	9,3	61,9
• Dépenses réelles	58,3	-	-	58,3	9,3	49,0
Soutien opérationnel						
<i>GI-TI - Opérations ministérielles</i>						
• Budget principal des dépenses	197,8	-	-	197,8	64,4	133,4
• Dépenses prévues	197,8	-	-	197,8	64,4	133,4
• Autorisations	242,8	-	-	242,8	104,5	138,3
• Dépenses réelles	244,0	-	-	244,0	104,5	139,5
<i>Gestion ministérielle</i>						
• Budget principal des dépenses	138,8	-	-	138,8	34,6	104,2
• Dépenses prévues	138,8	-	-	138,8	34,6	104,2
• Autorisations	190,8	-	-	190,8	76,4	114,4
• Dépenses réelles	177,3	-	-	177,3	76,4	100,9
Total - Soutien opérationnel						
• Budget principal des dépenses	336,6	-	-	336,6	99,0	237,6
• Dépenses prévues	336,6	-	-	336,6	99,0	237,6
• Autorisations	433,6	-	-	433,6	180,9	252,7
• Dépenses réelles	421,3	-	-	421,3	180,9	240,4



Section III – Rapports sur le rendement détaillés

Tableau financier 3 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité (suite)

(en millions de dollars)

PROGRAMME	Dépenses de fonction- nement	Dépenses d'immobi- lisations	Subventions et contributions	Sous-total dépenses brutes	Moins Recettes disponibles	Total dépenses nettes
Secteur d'activité						
Services gouvernementaux						
TOTAL DU MINISTÈRE						
• Budget principal des dépenses	4 005,7	304,8	5,8	4 316,3	1 905,4	2 410,9
• Dépenses prévues	4 182,5	472,8	8,3	4 663,6	1 926,8	2 736,8
• Autorisations	4 585,8	336,0	0,6	4 922,4	2 247,6	2 674,8
• Dépenses réelles	4 260,9	292,0	1,4	4 554,3	2 158,3	2 396,0
Élimination des dépenses intra-ministérielles des dépenses réelles	(296,4)	-	-	(296,4)	(296,4)	-
	3 964,5	292,0	1,4	4 257,9	1 861,9	2 396,0
Autres recettes et dépenses						
Recettes non disponibles	-	-	-	-	-	23,1
• Dépenses prévues	-	-	-	-	-	62,8
• Autorisations	-	-	-	-	-	62,8
• Dépenses réelles	-	-	-	-	-	62,8
Coût des services fournis par d'autres ministères	-	-	-	-	-	29,0
• Dépenses prévues	-	-	-	-	-	29,0
• Autorisations	-	-	-	-	-	29,0
• Dépenses réelles	-	-	-	-	-	29,0
COÛT NET DU PROGRAMME						
• Dépenses prévues	-	-	-	-	-	2 752,7
• Autorisations	-	-	-	-	-	2 651,0
• Dépenses réelles	-	-	-	-	-	2 388,8

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau financier 4 : Sommaire ministériel des autorisations à dépenser

Le tableau 4 explique comment le Parlement accorde des crédits au Ministère incluant l'appropriation et les crédits législatifs.

(en millions de dollars)

		2004-2005			
Crédit	Programme	Total du Budget Principal des dépenses	Total des dépenses prévues (Note 1)	Autorisations totales (Note 2)	Réelles
	Services Gouvernementaux				
1	Dépenses de fonctionnement	2 033,7	2 187,3	2 201,8	2 018,1
5	Dépenses en capital	304,8	473,0	336,0	292,0
10	Subventions et Contributions	5,8	8,2	2,7	0,6
(L)	Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux – Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	0,1
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	79,6	81,2	109,4	109,4
(L)	Fonds renouvelable des Services immobiliers	-	-	-	-
(L)	Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers	(11,9)	(11,9)	(71,9)	(7,4)
(L)	Fonds renouvelable des Services optionnels	-	-	-	(4,7)
(L)	Fonds renouvelable des Services communs de télécommunications et d'informatique	-	-	(3,7)	(3,9)
(L)	Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada	(1,1)	(1,1)	(3,3)	(3,4)
(L)	Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	-	-	(6,6)	(6,6)
(L)	Subventions aux municipalités et paiements à d'autres autorités taxatives	-	-	0,8	0,8
(L)	Recouvrement des montants crédités aux recettes d'exercices antérieurs	-	-	0,8	0,8
(L)	Dépenses des produits de la vente excédentaire des biens de la Couronne	-	-	0,2	0,2
	TOTAL DU MINISTÈRE	2 411,0	2 776,8	2 674,8	2 396,0

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

(L) = Législatif

Note 1 : Dépenses prévues s'entend du montant inclus dans le Rapport sur les plans et priorités 2004-2005 du Ministère et inclut les montants planifiés au début de l'année.

Note 2 : Autorisations totales s'entend du Budget des dépenses 2004-2005 plus les budgets supplémentaires, les transferts de crédit (1) – subventions à l'échelle de l'administration fédérale, les transferts de crédit 15 – conventions collectives et autres autorisations.



Tableau financier 5: Coût net du programme

Le tableau suivant est conçu pour démontrer le coût net du Ministère

Coût net du programme	
	(en millions de dollars)
	Services gouvernementaux
Total dépenses réelles	2 396,0
Plus: Services reçus à titre gracieux:	
Contributions couvrant la quote-part de l'employeur pour les primes d'assurance et les dépenses des employés payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor (excluant les fonds renouvelables) (Note 1)	49,5
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par le ministère du Développement social	2,6
Salaires et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par le ministère de la Justice du Canada	3,5
	2 451,6
Moins: Recettes non disponibles	62,8
Coût net du programme pour 2004-2005	2 388,8

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note 1: Inclut les primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le SCT pour la portion de salaire payée dans les Services immobiliers dans l'affectation à but spécial laquelle est incluse dans le crédit 1.

Tableau financier 6: Passif éventuel

Le tableau 6 est un sommaire des passifs éventuels du Ministère

	(en millions de dollars)		
	Au 31 mars		
	2003	2004	2005
Total des revendications non réglées (Litiges)	363,9	198,3	120,2

Note 1: Ce passif éventuel dû à environ 140 cas de litiges appréhendés concerne des différends contractuels, des dommages matériels ou des lésions corporelles.

Note 2: Ce n'est pas la politique du Ministère de commenter l'issue prévue des litiges qui se trouvent à différents stades d'avancement. Il faut cependant reconnaître que l'État pourrait être reconnu responsable dans certains cas, et nous ne faisons état de ces litiges qu'à titre d'information.

Tableau financier 7: Prêts, investissements et avances

Ce tableau explique comment les prêts, les investissements et les avances ont été utilisés

	(en millions de dollars)		
	Au 31 mars		
PROGRAMME	2003	2004	2005
SERVICES GOUVERNEMENTAUX			
Compte du fonds de roulement des biens saisis	7,6	(4,0)	(2,8)
AUTRES			
Caisses d'avance fixe, avances à justifier et avances recouvrables (Note 1)	20,5	20,2	16,1
TOTAL DES PRÊTS, INVESTISSEMENTS ET AVANCES (Note 2)	28,1	16,2	13,3

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

tous les ministères et organismes par le receveur général. Le montant total de la réserve imputable en tout temps est de 22 millions de dollars.

Note 2: Des informations supplémentaires sur les prêts, investissements et avances ci-haut mentionnés sont fournies dans le Volume I des Comptes publics.



Section III – Rapports sur le rendement détaillés

Tableau financier 8: Recettes disponibles et non disponibles

Ce tableau indique les recettes reçues par le Ministère du gouvernement ou de l'extérieur.

(en millions de dollars)

PROGRAMME	2004-2005				
	Recettes réelles 2002-2003	Recettes réelles 2003-2004	Recettes prévues	Autosatisfactions totales	Recettes réelles
Secteur d'activité					
<i>Gamme de services</i>					
SERVICES GOUVERNEMENTAUX					
Recettes disponibles					
Services immobiliers					
<i>Locaux et biens fédéraux</i>					
Location et concessions	432,4	488,9	275,3	456,4	456,4
<i>Services</i>					
Fonds renouvelable des Services immobiliers					
Recouvrement des débours au nom des clients	671,9	589,7	669,2	669,2	619,5
Recettes provenant des services communs relatifs aux services immobiliers	154,7	154,1	168,0	168,0	167,0
	826,6	743,8	837,2	837,2	786,5
Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers					
Ventes des biens immobiliers	17,9	18,4	15,1	15,1	9,3
	844,5	762,2	852,3	852,3	795,8
	1 276,9	1 251,1	1 127,6	1 308,7	1 252,2
Service des approvisionnements					
<i>Crédit</i>					
Grands projets de l'État	17,1	8,8	9,7	8,3	8,3
Acquisitions	19,7	17,8	11,0	25,6	25,6
Office des normes générales du Canada	2,2	2,1	2,5	2,3	2,3
Distribution des biens de l'État ^(Note 1)	-	-	-	2,4	2,4
Gestion des biens saisis	5,2	5,1	6,8	6,0	6,0
Autres	-	0,1	-	-	-
	44,2	33,9	30,0	44,6	44,6
Fonds renouvelable des services optionnels					
Transports et vaccins	82,8	75,2	94,8	94,8	72,6
Distribution des biens de l'État ^(Note 1)	4,7	4,8	5,6	5,6	-
Approvisionnements en communications	-	2,2	2,9	2,9	3,6
Services d'appui partagés localement	7,2	6,9	7,2	7,2	6,5
Courtage de logiciels / Analyses comparatives	4,5	8,5	-	-	-
	99,2	97,6	110,5	110,5	82,7
	143,4	131,5	140,5	155,1	127,3
Receveur général					
Services de paiements	19,8	21,3	18,0	16,3	16,3
Caisse de retraite	1,1	0,8	-	-	-
	20,9	22,1	18,0	16,3	16,3
Rémunération de la fonction publique					
Services de rémunération	3,5	2,0	30,8	5,1	5,1
Application Personnel	-	-	-	-	-
Caisse de retraite	38,2	40,8	-	42,6	42,6
	41,7	42,8	30,8	47,7	47,7



Tableau financier 8: Recettes disponibles et non disponibles (suite)

(en millions de dollars)

PROGRAMME	2004-2005				
	Recettes réelles 2002-2003	Recettes réelles 2003-2004	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Secteur d'activité					
<i>Gamme de services</i>					
SERVICES GOUVERNEMENTAUX					
Recettes disponibles					
Services communs de télécommunications et d'informatique (SCTI)					
Crédit					
Services de télécommunications	42,5	50,5	30,5	70,6	70,6
Fonds renouvelable des SCTI					
Services de télécommunications	115,6	125,7	131,0	131,0	129,7
	158,1	176,2	161,5	201,6	200,3
Conseils et Vérification Canada					
Services de conseils et de vérification	119,5	129,2	100,0	100,0	124,6
Bureau de la traduction					
Fonds renouvelable					
Services de la traduction	193,8	194,5	223,8	223,8	195,9
Services d'interprétation	4,0	3,1	3,6	3,6	2,7
Services de terminologie	0,8	0,9	0,6	0,6	1,1
	198,6	198,5	228,0	228,0	199,7
Services d'information du gouvernement					
Services d'information (Note 2)	-	-	21,4	9,3	9,3
Soutien opérationnel					
GI-TI Activités ministérielles					
Services de GI-TI	72,2	85,0	64,4	104,5	104,5
Recouvrements internes et autres	2,4	1,6	-	-	-
	74,6	86,6	64,4	104,5	104,5
Gestion ministérielle					
Bureaux régionaux des ministères	5,1	2,4	2,9	2,5	2,5
Prestation intégrée des services	-	3,0	2,5	5,9	5,9
Recouvrements internes et autres	54,3	54,2	29,2	68,0	68,0
	59,4	59,6	34,6	76,4	76,4
	134,0	146,2	99,0	180,9	180,9
Total des recettes disponibles	2 093,1	2 097,6	1 926,8	2 247,6	2 158,3
Recettes non disponibles					
Bassin de radoub	-	3,9	6,1	3,8	3,8
Recettes non fiscales diverses					
Biens saisis	-	17,5	-	16,5	16,5
Services de nature réglementaire	5,4	-	-	-	-
Vente d'immeubles	0,1	-	-	-	-
Autres recettes non fiscales	30,2	29,7	17,0	42,5	42,5
Total des recettes non disponibles (Note 3)	35,7	51,1	23,1	62,8	62,8
TOTAL DU MINISTÈRE	2 128,8	2 148,7	1 949,9	2 310,4	2 221,1

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note 1: La distribution des biens de l'État a été transférée au crédit en date du 1^{er} avril 2004, en vertu de la décision du Conseil du Trésor numéro 831793.

Note 2: Les dépenses réelles 2002-2003 et 2003-2004 n'incluent pas les activités du Service d'information du gouvernement. Ces activités ont été déclarées sous l'ancien ministère Communication Canada et ont été transférées à TPSGC le 1^{er} avril 2004.

Note 3: Les montants des recettes non disponibles pour 2002-2003 ont été révisés afin de refléter les Comptes publics.



Section III – Rapports sur le rendement détaillés

Tableau financier 9.1 : Fonds renouvelable des Services immobiliers

Etat des opérations

(en millions de dollars)

	2004-2005				
	Dépenses réelles 2002-2003	Dépenses réelles 2003-2004	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Recettes	286,2	242,9	837,2	837,2	797,7
Dépenses	284,2	260,1	837,2	837,2	799,7
Excédent (Déficit) ^(Note 1)	(2,0)	(17,2)	-	-	(2,0)

Le tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non des bénéfices de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines notions de trésorerie ne figurent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres pertes sont reportées au moment du calcul des profits ou des pertes, ne sont pas des dépenses directes. Les deux peuvent être rapprochés comme suit :

Etat de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

(en millions de dollars)

	2004-2005				
	Dépenses réelles 2002-2003	Dépenses réelles 2003-2004	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Activités de fonctionnement					
(Excédent) Déficit	2,0	17,2			2,0
Moins éléments ne nécessitant aucune utilisation de fonds					
Provision nette des paiements pour indemnités de cessation d'emploi	18,6	3,1			1,4
Sous-total	2,2	6,5			0,6
Éléments ne nécessitant aucune utilisation de fonds	2,4	2,0			15,4
Autorisation nette utilisée (fournie) dans les activités de fonctionnement	6,6	8,5			16,0
Récupération de la réduction de l'autorisation nette utilisée (Note 2)	15,0	112,5			(16,0)
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice					-
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice					-
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice					-
Limite de l'autorisation	150,0	150,0	150,0	150,0	150,0
Autorisation non utilisée reportée	150,0	150,0	150,0	150,0	150,0

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note 1 : L'information présentée pour 2002-2003 et 2003-2004 a été ajustée afin de présenter la répartition et le montant initiaux.

Note 2 : Le fonds renouvelable reçoit du financement direct en 2002-2003, après quoi, pour respecter la réduction de la limite d'autorisation nette utilisée par rapport aux activités, versait de plus d'argent au profit du gouvernement. Ce montant représentait de 12,5 millions de dollars en 2003-2004 et de 10,0 millions de dollars en 2004-2005.



Tableau financier 9.2: Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers

État des opérations

(en millions de dollars)

	2004-2005				
	Depenses réelles	Depenses réelles	Depenses	Autorisations	Depenses
	2003-2003	2003-2004	prévues	totales	réelles
Recettes	14,6	15,9	15,1	15,1	9,3
Dépenses	3,3	2,6	3,2	3,2	2,3
Excédent (Déficit)	11,2	13,3	11,9	11,9	7,0

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit

État de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

(en millions de dollars)

	2004-2005				
	Depenses réelles	Depenses réelles	Depenses	Autorisations	Depenses
	2003-2003	2003-2004	prévues	totales	réelles
Activités de fonctionnement					
(Excédent) Déficit	(11,2)	(13,3)	(11,9)	(11,9)	(7,0)
Éléments ne nécessitant aucune utilisation de fonds	(1,0)	(1,6)	-	-	(0,4)
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	(12,3)	(14,9)	(11,9)	(11,9)	(7,4)
Paiement au fonds du revenu consolidé	11,2	13,3	11,9	11,9	7,0
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	0,1	(0,9)	(0,9)	(2,5)	(2,5)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	(0,9)	(2,5)	(0,9)	(2,5)	(2,9)
Limite de l'autorisation	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Autorisation non utilisée reportée	5,9	7,5	5,9	7,5	7,9

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué

Tableau financier 9.3 : Fonds renouvelable de la Production de la défense

Le Parlement a autorisé un prélèvement total de 100 millions de dollars pour le Fonds renouvelable de la Production de la défense. Aucune activité ne s'est déroulée dans ce fonds au cours de la période



Section III – Rapports sur le rendement détaillés

Tableau financier 9.4: Fonds renouvelable des services optionnels

État des opérations

(en millions de dollars)

	2004-2005				
	Depenses réelles 2002-2003	Depenses réelles 2004-2005	Depenses prévues	Autorisations totales	Depenses réelles
Recettes	100,2	98,9	110,5	110,5	91,0
Dépenses	99,6	95,5	110,6	110,6	77,8
Excédent (Déficit)	0,6	3,4	(0,1)	(0,1)	3,2

Le tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit.

État de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

(en millions de dollars)

	2004-2005				
	Depenses réelles 2002-2003	Depenses réelles 2004-2005	Depenses prévues	Autorisations totales	Depenses réelles
Activités de fonctionnement					
(Excédent) Déficit	(0,6)	(3,4)	0,1	0,1	(3,2)
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds					
Amortissement	-	0,4	0,1	0,1	-
Provision nette des paiements pour indemnités de cessation d'emploi	-	0,2	-	-	-
Sous-total	(0,6)	(4,0)	-	-	(3,2)
Éléments ne nécessitant aucune utilisation de fonds	0,9	(1,1)	-	-	(1,7)
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	0,3	(5,0)	-	-	(4,9)
Activités d'investissement					
Immobilisations					
Acquisitions nettes	0,8	-	-	-	0,2
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	0,8	-	-	-	-
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	1,1	(5,0)	-	-	(4,7)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	3,6	4,7	-	(0,3)	(0,3)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	4,7	(0,3)	-	(0,3)	(5,0)
Limite de l'autorisation	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0
Autorisation non utilisée reportée	30,3	35,3	35,0	35,3	40,0

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.



Tableau financier 9.5: Fonds renouvelable des Services communs de télécommunications et d'informatique

État des opérations

(en millions de dollars)

	2004-2005				
	Depenses réelles 2002-2003	Depenses réelles 2003-2004	Depenses prévues	Autorisations totales	Depenses réelles
Recettes	115,5	127,0	131,0	131,0	132,2
Dépenses	114,7	122,3	131,0	131,0	125,9
Excédent (Déficit)	0,7	4,7	-	-	6,3

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit.

État de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

(en millions de dollars)

	2004-2005				
	Depenses réelles 2002-2003	Depenses réelles 2003-2004	Depenses prévues	Autorisations totales	Depenses réelles
Activités de fonctionnement					
(Excédent) Déficit	(0,7)	(4,7)	-	-	(6,3)
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds	-	-	-	-	-
Amortissement	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Provision nette des paiements pour indemnités de cessation d'emploi	0,1	0,4	-	-	0,3
Sous-total	(1,0)	(5,4)	(0,2)	(0,2)	(6,8)
Éléments ne nécessitant aucune utilisation de fonds	(0,4)	0,1	-	-	0,1
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	(1,4)	(5,3)	(0,2)	(0,2)	(6,7)
Activités d'investissement					
Immobilisations					
Acquisitions nettes	0,4	0,2	0,2	0,2	0,3
Transfert de l'imputation nette accumulée au crédit pour la restructuration de DGSi (Note 1)	-	-	-	5,7	2,5
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	0,4	0,2	0,2	5,9	2,8
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	(1,0)	(5,1)	-	5,7	(3,9)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	(15,8)	(16,8)	(16,8)	(21,9)	(21,9)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	(16,8)	(21,9)	(16,8)	(16,2)	(25,8)
Limite de l'autorisation	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0
Autorisation non utilisée reportée	36,8	41,9	36,8	36,2	45,8

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note 1 En 2004-2005, le fonds a reçu l'autorisation (CT 831746) d'utiliser une partie de l'imputation nette accumulée afin de contribuer au projet de transformation des activités de la Direction générale des services d'infotechnologie sous le crédit de fonctionnement.



Section III – Rapports sur le rendement détaillés

Tableau financier 16: Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada

État des opérations

(en millions de dollars)

	2004-2005				
	Dépenses réelles 2002-2003	Dépenses réelles 2003-2004	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Recettes	119,1	130,0	100,0	100,0	124,8
Dépenses	119,3	126,0	99,4	99,4	121,9
Excédent (Déficit)	(0,2)	4,0	0,6	0,6	2,9

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas engendrer de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit.

État de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

(en millions de dollars)

	2004-2005				
	Dépenses réelles 2002-2003	Dépenses réelles 2003-2004	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Activités de fonctionnement					
(Excédent) Déficit	0,2	(4,0)	(0,6)	(0,6)	(2,9)
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds					
Amortissement	0,1	0,2	0,1	0,1	0,3
Provision nette des paiements pour indemnités de cessation d'emploi	0,6	0,3	0,3	0,3	0,3
Sous-total	(0,6)	(4,5)	(1,0)	(1,0)	(3,5)
Éléments ne nécessitant aucune utilisation de fonds	(0,4)	0,4	(0,2)	(0,2)	-
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	(1,0)	(4,1)	(1,2)	(1,2)	(3,5)
Activités d'investissement					
Immobilisations					
Acquisitions nettes	0,6	0,3	0,1	0,1	0,1
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	0,6	0,3	0,1	0,1	0,1
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	(0,3)	(3,8)	(1,1)	(1,1)	(3,4)
Recouvrement des indemnités de cessation d'emploi	(0,2)	(0,2)	-	(0,2)	(0,2)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	(1,0)	(1,5)	(2,6)	(5,5)	(5,5)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	(1,5)	(5,5)	(3,7)	(6,8)	(9,2)
Limite de l'autorisation	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0
Autorisation non utilisée reportée	21,5	25,5	23,7	26,8	29,2

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.



Tableau financier 9.7: Fonds renouvelable du Bureau de la traduction

État des opérations

(en millions de dollars)

2004-2005					
	Depenses réelles 2002-2003	Depenses réelles 2003-2004	Depenses prevues	Autorisations totales	Depenses réelles
Recettes	198,6	226,9	228,0	228,0	199,7
Dépenses	197,9	226,5	228,8	228,8	193,8
Excédent (Déficit)	0,6	0,4	(0,8)	(0,8)	5,9

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit.

État de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

(en millions de dollars)

2004-2005					
	Depenses réelles 2002-2003	Depenses réelles 2003-2004	Depenses prevues	Autorisations totales	Depenses réelles
Activités de fonctionnement					
(Excédent) Déficit	(0,6)	(0,4)	0,8	0,8	(5,9)
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds					
Amortissement	0,9	1,2	1,6	1,6	2,3
Provision nette des paiements pour indemnités de cessation d'emploi	1,5	2,2	2,0	2,0	0,9
Convention collective - Parté salariale	-	(28,3)	-	-	-
Sous-total	(3,0)	24,5	(2,8)	(2,8)	(9,1)
Éléments ne nécessitant aucune utilisation de fonds	(0,5)	0,4	-	-	(0,4)
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	(3,5)	24,9	(2,8)	(2,8)	(9,5)
Activités d'investissement					
Immobilisations					
Acquisitions nettes	1,5	5,7	2,8	2,8	2,9
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	1,5	5,7	2,8	2,8	2,9
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	(2,0)	30,6	-	-	(6,6)
Remboursement des indemnités de cessation d'emploi	(0,6)	(1,2)	-	(1,2)	(1,2)
Convention collective - Parté salariale	-	(28,3)	-	-	-
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	(16,6)	(19,2)	(5,9)	(18,2)	(18,2)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	(19,2)	(18,2)	(5,9)	(19,4)	(26,0)
Limite de l'autorisation	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Autorisation non utilisée reportée	29,2	28,2	15,9	29,4	36,0

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.



Section III – Rapports sur le rendement détaillés

Tableau financier 10: RAPPORT SUR LES FRAIS D'UTILISATION POUR 2004-2005 (Loi sur les frais d'utilisation)

I. ACCÈS À L'INFORMATION

A) Frais d'utilisation	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Date de la dernière modification	2004-2005					Exercices de planification		
				Recettes prévues (en milliers de \$)	Recettes réelles (en milliers de \$)	Coût total (en milliers de \$)	Norme de rendement	Résultats	Exercice	Recettes prévues (en milliers de \$)	Coût total estimatif (en milliers de \$)
Frais de demande d'accès à l'information, de recherche et de photocopie	Prévus par la loi (L)	Loi sur l'accès à l'information		21,46	13,87	2,03 M	Cadre en cours d'élaboration par le Secrétariat du Conseil du Trésor	Le délai prévu par la loi a été respecté dans 81,4 % des cas.	2005-2006	21,46 k	2,03 M
						(salaire + F et E)			2006-2007	22,51 k	2,13 M
							Renseignements supplémentaires : http://lois.justice.gc.ca/fr/A-1/39.html		2008-2009	23,64 k	2,24 M
				Total	Total	Total			2005-2006	21,46 k	2,03 M
				21,46 k	13,87 k	2,03 M			2006-2007	22,51 k	2,13 M
									2007-2008	23,64 k	2,24 M
									Total	67,61 k	6,40 M

B) Date de la dernière modification:

C) Autres renseignements: Parmi les 26 plaintes portant sur les délais qui ont été déposées auprès du Commissariat à l'information, 15 ont été réglées à la satisfaction du commissaire, deux ont été jugées non fondées et une a été retirée. Les enquêtes relatives aux huit autres plaintes sont en cours.

Le Ministère a pour pratique de renoncer aux frais lorsque (a) le coût total de reproduction pourrait être évalué à moins de 25 \$ et (b) le délai prévu par la loi a été dépassé de plus de six mois et la demande comprend un nombre considérable de dossiers. En 2004-2005 et en 2003-2004, le Ministère a renoncé aux frais pour 57 % et 59 % des demandes d'accès à l'information reçues, pour un total de 10 123 \$ et de 8 173 \$, respectivement.

Pour réduire le volume de papier utilisé, les utilisateurs peuvent demander que certains renseignements leur soient transmis par voie électronique, par exemple sur disquette, sur CD-ROM ou par courriel. En 2004-2005, 2 % des réponses aux demandes d'accès à l'information ont été livrées par voie électronique, comparativement à 6 % en 2003-2004.



2. DROITS DE PERMIS ET D'HOMOLOGATION (Office des normes générales du Canada)

A) Frais d'utilisation	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Date de la dernière modification	2004-2005				Exercices de planification		
				Recettes prévues (en milliers de \$)	Recettes réelles (en milliers de \$)	Coût total (en milliers de \$)	Résultats	Exercice	Recettes prévues (en milliers de \$)	Coût total estimatif (en milliers de \$)
Facturation à raison de 130 \$ l'heure pour les services de vérification, de mise à l'essai et d'administration. Les frais annuels varient selon le programme dont on désire obtenir les droits, la licence d'utilisation des marques d'homologation et d'autres ententes juridiques.	Autres produits et services (A)	Article 16 de la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux	Automne 2004	1 300	1 396	1 437,9	1. Plus de 95 % des clients ont indiqué être satisfaits ou très satisfaits des services reçus. 2. La prestation des services a été réalisée dans les délais dans 95 % des cas.	2005-2006	1 435,9	1 437,9
Facturation à raison de 145 \$ l'heure pour les services d'évaluation environnementale et d'administration. Les frais annuels varient selon le programme dont on désire obtenir les droits, la licence d'utilisation des marques d'homologation et d'autres ententes juridiques.	Autres produits et services (A)	Article 16 de la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux	S.O.	240	243,5	269,4	1. Plus de 95 % des clients ont indiqué être satisfaits ou très satisfaits des services reçus. 2. La prestation des services a été réalisée dans les délais dans 95 % des cas.	2005-2006	371	353
				Total 1 540	Total 1 639,5	Total 1 707,3		2005-2006	Total 1 806,9	Total 2 435,3
B) Date de la dernière modification: Automne 2004, la facturation est établie selon le marché, et les frais n'avaient pas été augmentés depuis plusieurs années. Aucune consultation n'a eu lieu.										



Section III – Rapports sur le rendement détaillés

3. GAZETTE DU CANADA

A) Frais d'utilisation	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Date de la dernière modification	2004-2005			Exercices de planification		
				Recettes prévues (en milliers de \$)	Recettes réelles (en milliers de \$)	Coût total (en milliers de \$)	Norme de rendement	Résultats	Exercice
La version imprimée de la <i>Gazette du Canada</i> fait l'objet de frais d'abonnement.	Des frais prévus par la loi (L) sont facturés pour respecter le mandat de la <i>Gazette du Canada</i> .	Les frais d'abonnement sont prévus dans la <i>Loi sur les textes réglementaires</i> , qui a été sanctionnée en 1971.	Les frais d'abonnement ont été revus pour la dernière fois en 1985.	Recettes liées à l'abonnement en 2004-2005 : 87 \$.	Recettes réelles en 2004-2005 : 81 \$.	Non disponible	Un taux de satisfaction de 100 % est établi si les délais de publication de la <i>Gazette du Canada</i> prévus par la loi sont respectés et si tous les clients respectent les délais de publication prévus par la loi.	100 % : tous les avis ont été publiés selon les délais prévus par la loi.	2005-2006
	Des frais d'insertion sont facturés aux clients du gouvernement et du secteur privé qui doivent publier des renseignements dans la <i>Gazette du Canada</i> en vertu de la loi.	Les frais d'insertion sont facturés en vertu de la directive du Conseil du Trésor et de la Politique sur les services communs de 1986.	Les frais d'insertion ont été revus pour la dernière fois en 1992.	Recettes liées à l'insertion en 2004-2005 : 1 913 \$.	Recettes réelles liées à l'insertion en 2004-2005 : 1 785 \$.	Non disponible	Les clients doivent respecter nos délais de publication. Toutefois, dans la mesure du possible, les responsables de la <i>Gazette du Canada</i> viendront en aide aux clients en faisant des heures supplémentaires de façon à ce que ces derniers respectent les délais prévus par la loi et que les règlements ne soient pas remis en question.	En 2004-2005, le taux d'erreur s'est établi à 0,07684 %, ce qui représente seulement 3 erreurs en 4 009 pages publiées.	2006-2007 2007-2008
				Total 2 000	Total 1 866	S.O.			Total 6 600

B) Date de la dernière modification:

C) Autres renseignements: Grâce au financement permanent, les responsables de la *Gazette du Canada* réussissent à offrir leurs services en respectant leur budget et n'ont pas besoin d'avoir recours à une présentation au Conseil du Trésor pour le moment. Dans l'avenir, il faudra peut-être augmenter les frais pour faciliter la promotion des services liés à la

Gazette du Canada.

Pour ce qui est des points portant la mention « Non disponible », il est impossible d'établir des liens clairs entre le coût total et les frais d'utilisation. Les frais d'utilisation n'ont pas été augmentés depuis plus de dix ans. Le Conseil du Trésor a approuvé l'affectation permanente de 1,5 M\$ par année pour compenser le manque de fonds de la *Gazette du Canada*.



4. TRADUCTION

A) Frais d'utilisation	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Date de la dernière modification	2004-2005				Exercices de planification		
				Recettes prévues (en milliers de \$)	Recettes réelles (en milliers de \$)	Coût total (en milliers de \$)	Norme de rendement	Résultats	Exercice	Recettes prévues (en milliers de \$)
Des frais de traitement des demandes seront facturés aux fournisseurs admissibles figurant dans le répertoire du Bureau de la traduction.	Autres produits et services (A)	À titre d'organisme de services spécial géré dans le cadre d'un fonds renouvelable, le Bureau de la traduction doit réaliser un équilibre budgétaire; il a donc le pouvoir d'établir le prix de tous les services qu'il rend aux utilisateurs.	1997	Note 1	5,25	Note 2				
				Total	Total 5,25	Total			2005-2006 2006-2007 2007-2008 Total	
B) Date de la dernière modification: 1997										
C) Autres renseignements:										
Note 1 : En raison de l'importance négligeable des montants en cause et de l'impossibilité de prédire le nombre total de fournisseurs qui demanderont à être ajoutés au répertoire, le Bureau de la traduction n'évalue pas les recettes découlant de ces frais.										
Note 2 : Les frais de 50 \$ correspondent au coût minimal estimatif associé au traitement de chaque demande à ajouter au répertoire. On ne fait pas le suivi des coûts en raison de l'importance négligeable des montants en cause et de l'impossibilité de prédire le nombre total de fournisseurs qui demanderont à être ajoutés au répertoire.										



Section III – Rapports sur le rendement détaillés

5. PORTS PUBLICS

A) Frais d'utilisation	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Date de la dernière modification	2004-2005						Exercices de planification		
				Recettes prévues (en milliers de \$)	Recettes réelles (en milliers de \$)	Coût total (en milliers de \$)	Norme de rendement	Résultats	Exercice	Recettes prévues (en milliers de \$)	Coût total estimatif (en milliers de \$)	
Cale sèche d'Esquimalt	En vertu du Règlement de 1989 sur la cale sèche d'Esquimalt (DORS/89-332 et DORS/95-462) (L) Autres produits et services (A)	Décret	1995	Note 2	Note 2	Note 2	Les frais d'utilisation mentionnés aux annexes A et B ont été introduits avant le 31 mars 2004. Par conséquent, aucune norme de rendement n'a encore été établie.	Il a été impossible d'obtenir les résultats parce que les normes de rendement n'ont pas encore été établies, les frais d'utilisation ayant été introduits avant le 31 mars 2004.	2005-2006		Les autres ministères n'engagent aucune dépense à l'appui de l'activité faisant l'objet des frais.	
									2006-2007			
									2007-2008			
				Total	Total	Total			2005-2006	6 000	7 994	
				6 800	3 755	8 301			2006-2007	4 000	9 340	
									2007-2008	4 000	15 225	
									Total	14 000	32 559	



A) Frais d'utilisation	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Date de la dernière modification	2004-2005						Exercices de planification		
				Recettes prévues (en milliers de \$)	Recettes réelles (en milliers de \$)	Coût total (en milliers de \$)	Norme de rendement	Résultats	Exercice	Recettes prévues (en milliers de \$)	Coût total estimatif (en milliers de \$)	
Cale sèche maritime sur rail de Selkirk	En vertu du Règlement de 1989 sur la cale sèche maritime sur rail de Selkirk (DORS/89-331) (L.) Autres produits et services (A)	Article 16 de la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux (1996)	1989 CP 1989-1198	17,7	2,3	28,6	Les frais d'utilisation ont été introduits avant le 31 mars 2004. Par conséquent, aucune norme de rendement n'a encore été établie.	Il a été impossible d'obtenir les résultats parce que les normes de rendement n'ont pas encore été établies, les frais d'utilisation ayant été introduits avant le 31 mars 2004.	2005-2006	17,7	21,5	
									2006-2007	17,7	29,1	
				Voir la note 2	Voir la note 2	Voir la note 2			2007-2008	17,7	29,6	
				Total	Total				Total	53,1	80,2	
B) Date de la dernière modification:												
C) Autres renseignements:												

Note 2: Puisque ni les recettes ni les coûts ne sont prévus en fonction de chaque article faisant l'objet de frais, on ne fait état que de l'ensemble des frais d'utilisation associés à la cale sèche d'Esquimalt.

Note 2: Puisque ni les recettes ni les coûts ne sont prévus en fonction de chaque article faisant l'objet de frais, on ne fait état que de l'ensemble des frais d'utilisation associés à la cale sèche d'Esquimalt.



Section III – Rapports sur le rendement détaillés

Tableau financier 11 : Renseignements sur les dépenses de projets

Projets (en millions de \$)						
Projets	Coût estimatif total actuel	Données réelles 2002-2003	Données réelles 2003-2004	Dépenses prévues	Autorisations totales (au 31 mars 2005)	Données réelles
BIENS IMMOBILIERS						
Définition des projets -- région de l'Atlantique						
Halifax -- nouvel immeuble du gouvernement du Canada pour la GRC -- construction	35,8	2,8	0,3	2,3	8,5	1,0
Dartmouth -- nouvel immeuble du gouvernement du Canada -- Institut d'océanographie de Bedford -- construction	76,6	0,5	0,6	2,7	4,0	0,5
Mise en œuvre des projets -- région de l'Atlantique						
Charlottetown -- immeuble du gouvernement du Canada proposé -- construction	50,3	1,4	2,5	20,5	44,9	2,7
Argentea -- assainissement de l'environnement	92,5	7,7	5,0	1,9	93,5	3,9
Mise en œuvre des projets -- région du Québec						
Montréal -- 740, rue Bélair -- construction	55,3	2,9	6,3	17,7	60,3	17,4
Québec -- 55 quais -- démolition	19,9	0,7	0,1	0,2	19,9	0,1
Clôture de projets -- région du Québec						
Matane -- quai -- démolition	7,1	0,1	0,1	0,1	7,1	0,1
Projets -- région de l'Ontario						
180, rue Queen Ouest, Toronto -- nouveau bail	88,2	0,1	0,3	4,3	88,2	1,0
277, rue Front Ouest -- réaménagement des locaux loués	35,3			4,9		1,1
Définition des projets -- région de la capitale nationale						
Ottawa -- installation d'entreposage de films en nitrate de cellulose -- Bibliothèque nationale du Canada et Archives nationales du Canada -- nouvelle construction	10,2	0,4	0,1	4,6	1,0	0,4
Ottawa/Gatineau -- pont Alexandra -- rénovation et remplacement du tablier	18,2	0,0	0,1	1,9	1,8	0,4
Ottawa -- édifice de la magistrature fédérale -- nouvelle construction	163,5	2,7	6,8	16,0	1,1	3,3
Ottawa -- édifice Skyline -- rénovation et occupation fédérale	106,1	-	1,6	6,4	2,1	4,3
Centrale de chauffage et de refroidissement -- remplacement du tunnel Est	44,2	0,1	-	1,9	1,8	0,2
Remplacement -- barrage Lanier	21,9	-	-	0,5	1,0	0,7
Mise en œuvre des projets -- région de la capitale nationale						
Gatineau -- garage Laurier-Taché -- rénovation	61,5	2,1	0,6	13,4	61,5	12,0
Ottawa -- Musée du portrait du Canada -- rénovation	32,3	0,4	1,2	12,8	-	0,9
Projets de location -- région de la capitale nationale						
Est d'Ottawa -- nouveau bail	46,2	0,1	7,0	14,3		7,8
Centre-ville d'Ottawa -- nouveau bail	82,0	-	-	24,2		1,0
Tours I et II de l'édifice Standard Life, 280, rue Slater et 333, avenue Laurier, Ottawa -- renouvellement	22,3	-	-	11,5		3,7
Place Bell Canada, 160, rue Elgin, Ottawa -- nouveau bail	22,7	5,6	5,6	7,3		5,6
Tours Jean-Edmonds, 365, avenue Laurier Ouest, Ottawa -- renouvellement	93,8	-	-	15,1		3,8
Place de la poste, Ottawa -- nouveau bail (annulé)				7,1		
Mise en œuvre des projets -- région de l'Ouest						
Regina -- immeuble du gouvernement du Canada -- nouvelle construction	35,3	0,3	4,5	18,8	38,0	5,8
Définition des projets -- Cité parlementaire						
Ottawa -- édifice de la rue Bank -- nouvelle construction (reporté)	325,1	2,9	4,9	8,0	18,9	0,1
Ottawa -- édifice Wellington -- rénovation	248,8	0,0	15,2	13,0	26,6	9,4
Ottawa -- infrastructure de site -- nouvelle construction	138,1	0,4	0,4	2,1	4,6	0,3
Mise en œuvre des projets -- Cité parlementaire						
Ottawa -- Bibliothèque du Parlement -- conservation, réfection et modernisation	127,9	18,4	23,2	30,3	127,9	25,2
Définition des projets -- région du Pacifique						
Surrey -- Division E du quartier général de la GRC -- achat du terrain et construction par l'État	203,9	0,3	0,2	16,2		6,6
Approbation définitive du projet reportée à l'automne 2005						
Mise en œuvre des projets -- région du Pacifique						
Autouroute du Nord-Ouest -- reconstruction	682,4	15,5	11,9	13,0		13,2
Total -- Biens immobiliers	2 947,3	65,2	98,5	293,0	612,6	132,4



Tableau financier 11 : Renseignements sur les dépenses de projets (suite)

Projets (en millions de \$)						
Projets	Estimation du coût total actuel	Données réelles 2002-2003	Données réelles 2003-2004	Dépenses prévues	Autorisations totales (au 31 mars 2005)	Données réelles
SERVICES COMMUNS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS ET D'INFORMATIQUE						
Région de la capitale nationale						
Ottawa/Gatineau – Gouvernement en direct – Voie de communication protégée	1 037,8	96,5	113,9	138,4	138,4	138,0
Total – Services communs de télécommunications et d'informatique	1 037,8	96,5	113,9	138,4	138,4	138,0
SERVICES D'APPROVISIONNEMENTS						
Région de la capitale nationale						
Ottawa/Gatineau – Initiative des services de voyage partagés	96,2		3,2	17,5	275,6	17,6
Total – Services d'approvisionnement	96,2		3,2	17,5	275,6	17,6
Total – projets d'immobilisations	4 081,3	161,7	215,6	448,9	1 026,6	288,0

Tableau financier 12 : Paiements de transfert par secteur d'activité

(en millions de dollars)

PROGRAMME	Données réelles 2002-2003	Données réelles 2003-2004	2004-2005		Données réelles
			Dépenses prévues	Total des autorisations	
Secteur d'activité					
SERVICES GOUVERNEMENTAUX					
Biens immobiliers					
SUBVENTIONS					
Subvention non financière à la Société royale du Canada	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08
Subventions versées aux municipalités et à d'autres autorités taxatrices ¹	1,97	(0,92)	-	-	0,08
	2,05	(0,84)	0,08	0,08	0,08
CONTRIBUTIONS					
Association canadienne de normalisation	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Contribution à l'Argenta Management Authority	1,37	0,27	5,67	0,50	0,50
	1,38	0,28	5,68	0,51	0,51
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	3,43	(0,56)	5,76	0,59	0,59
Services d'information du gouvernement					
SUBVENTIONS					
Subventions au programme de relations externes			1,00	0,67	-
CONTRIBUTIONS					
Contributions au programme de relations externes			1,45	1,45	-
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ²	-	-	2,45	2,12	-
Total des paiements de transfert	3,43	(0,56)	8,21	2,71	0,59

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Notes:

(1) La responsabilité du financement au titre des paiements aux municipalités et à d'autres autorités taxatrices a été transférée aux ministères gardiens pertinents. Les chiffres correspondent aux paiements non recouverts par les ministères gardiens à la fin de l'exercice.

(2) Les données réelles de 2002-2003 et de 2003-2004 ne comprennent pas les activités des Services d'information du gouvernement. Ces activités, qui faisaient partie de Communication Canada, ont été transférées à TPSGC le 1er avril 2004.



ANNEXE A: INITIATIVES PRINCIPALES ET INITIATIVES PANGOUVERNEMENTALES

En plus des exigences visant l'établissement de rapports financiers dans le cadre du Rapport ministériel sur le rendement, les lignes directrices du Conseil du Trésor stipulent que nous devons faire rapport des grands projets d'immobilisations, particulièrement ceux dont le coût estimatif s'élève à plus de 100 millions de dollars, ainsi que de toute initiative horizontale qui intéresse plus d'un ministère et dont TPSGC joue un rôle de premier plan. Enfin, les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor stipulent que nous devons faire rapport des stratégies de développement durable du Ministère.

Vous trouverez donc, dans la présente annexe, un résumé des initiatives et des projets suivants :

1. Cité parlementaire;
2. Édifice de la magistrature fédérale;
3. Gouvernement en direct (GED);
4. Marché en direct du gouvernement du Canada (MDGC);
5. Voie de communication protégée (VCP);
6. Initiative des services de voyage partagés (ISVP);
7. Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions (PMSSP);
8. Stratégie de développement durable (SDD);
9. Réservoirs de stockage de produits pétroliers;
10. Achats et marchés;
11. Autres formes de prestation de services;
12. Initiative d'amélioration des services.

1) Cité parlementaire

La vision et le plan à long terme pour la Cité parlementaire, document approuvé en 2001, est un plan détaillé qui sert à guider les travaux de rénovation du siège du gouvernement du Canada. Au cours de la période de mise en œuvre de ce plan, qui s'étendra sur 25 ans, un vaste programme de préservation permettra de restaurer l'aspect magnifique des immeubles et de les moderniser selon les normes d'aujourd'hui, en rénovant leurs systèmes électriques et mécaniques ainsi que leurs systèmes de sécurité et en aménageant des bureaux et des salles de comité plus fonctionnels. Parallèlement, on entreprendra la construction de nouveaux locaux représentant une superficie totale d'environ 28 000 m² pour répondre aux besoins en locaux du Sénat, de la Chambre des communes et de la Bibliothèque du Parlement, besoins qui ne peuvent être comblés dans les installations actuelles.



Le Plan approuvé, divisé en 15 projets importants qui seront réalisés en cinq phases sur une période d'environ 25 ans, fera l'objet d'un important examen au cours de la prochaine année. Cet examen permettra de reconfirmer les exigences du programme de gestion des locaux, de réévaluer la stratégie de mise en œuvre visant les nouveaux locaux, d'examiner le calendrier et l'enchaînement des activités ainsi que de se pencher sur d'autres questions qui concernent le site, notamment celles visant la sécurité, le stationnement, la circulation, l'archéologie et la contamination des sols. Entre-temps, on accélérera l'exécution des travaux importants, comme ceux visant l'édifice de l'Ouest, et on effectuera les réparations importantes. En outre, on veillera à ce que les autres biens immobiliers ne se détériorent pas davantage.

Le premier projet, la rénovation de la Bibliothèque du Parlement, est déjà bien entamé. Quant au projet de rénovation de l'édifice Wellington, il est toujours à l'étape de la planification. Enfin, le concours d'architecture visant l'édifice de la rue Bank a été annulé. De plus amples détails sur ces projets sont disponibles sur le site Web de TPSGC à l'adresse suivante : http://www.pwgsc.gc.ca/reports/text/dpr_2004-2005_annexa1-f.html

2) Édifice de la magistrature fédérale

Édifice de la magistrature Pierre-Elliott-Trudeau (officiellement connu sous le nom d'Édifice de la magistrature fédérale)

Le projet de construction de l'édifice de la magistrature Pierre-Elliott-Trudeau consistera en la construction d'un immeuble à vocation spéciale à l'angle nord-est des rues Wellington et Lyon, à Ottawa. L'édifice aura une superficie d'environ 24 000 mètres carrés utilisables et accueillera les bureaux d'Ottawa de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour d'appel de la Cour martiale, de la Cour canadienne de l'impôt et du nouveau Service administratif des tribunaux judiciaires. Le projet prévoit également la construction d'un stationnement souterrain de 350 places, dont 190 seront réservées aux parlementaires et à leur personnel. Le coût total du projet ne doit pas dépasser 163,5 millions de dollars, excluant la TPS (151,7 millions de dollars pour l'édifice et 11,8 millions de dollars pour le stationnement des parlementaires).

En octobre 2002, l'équipe chargée du projet a reçu une approbation préliminaire de projet révisée lui permettant de terminer la préparation des documents visant la conception de l'édifice, y compris ceux concernant l'appel d'offres, et de lancer l'appel d'offres. Le projet a par la suite été suspendu, en décembre 2003, en raison de l'examen des dépenses. Durant l'exercice 2004-2005, on a terminé les travaux de conception de l'édifice et obtenu toutes les approbations nécessaires relatives à la conception (Commission de la capitale nationale, Développement des ressources humaines Canada, commissaire des incendies et Service administratif des tribunaux judiciaires). Au cours de cette même période, tous les documents, plans et devis relatifs à la construction de l'édifice ont été préparés et examinés par la Direction de l'attribution des marchés immobiliers. Maintenant que le gel sur les projets d'immobilisations a été levé, la prochaine étape consistera à obtenir une approbation définitive du projet (ADP) afin de procéder à l'exécution du projet. Après discussion avec le ministère de la Justice, il a été convenu de reporter l'ADP à l'automne 2005.

De plus amples détails sont disponibles sur le site Web de TPSGC à l'adresse suivante :
http://www.pwgsc.gc.ca/reports/text/dpr_2004-2005_annexa2-f.html



3) Gouvernement en direct (GED)

L'initiative du Gouvernement en direct (GED) est le fruit d'une vision ambitieuse du gouvernement fédéral qui vise à faire du Canada le pays dont le gouvernement est le plus branché avec ses citoyens. L'objectif consiste à accroître l'accessibilité aux services et aux programmes gouvernementaux, à offrir de meilleurs services qui répondent davantage aux besoins de la population et à gagner la confiance de la population en ce qui concerne la prestation de services en direct. Le GED permet à TPSGC d'exercer un leadership stratégique auprès des ministères et des organismes fédéraux en ce qui concerne la mise en œuvre de cette initiative ainsi que celle visant la Voie de communication protégée (VCP), laquelle consiste en une infrastructure commune protégée qui est nécessaire pour permettre à la population canadienne d'avoir un accès sécuritaire et privé aux services en direct du gouvernement fédéral. Nous apportons constamment des améliorations au Site du Canada, le principal portail du gouvernement du Canada, afin de répondre aux besoins et aux attentes des citoyens canadiens résidant au pays ou non, des entreprises canadiennes ainsi que des non-Canadiens. Ces efforts permettent d'appuyer la vision du gouvernement qui consiste à offrir des services pangouvernementaux axés sur le client, partout et en tout temps, dans les deux langues officielles.

L'initiative du GED permet au gouvernement du Canada d'améliorer les services offerts aux particuliers et aux entreprises. Dans le discours du Trône de 1999, le gouvernement du Canada s'est engagé à se faire connaître partout dans le monde comme le gouvernement le plus branché avec ses citoyens et à répondre à leurs besoins et à leurs attentes en offrant, d'ici 2005, un accès en direct à ses services les plus souvent utilisés.

Le rapport annuel 2005 sur le Gouvernement en direct, intitulé *Gouvernement en direct 2005 - De la vision à la réalité d'aujourd'hui... et de demain*, a été déposé au Parlement en mars 2005. Il fournit des détails sur les nouveautés liées au GED auxquelles peuvent s'attendre les citoyens et les entreprises d'ici la fin de 2005. Il met également en relief les réalisations des 34 ministères et organismes fédéraux participant à l'initiative du GED qui, de concert avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et TPSGC, ont établi des services en direct. De plus amples renseignements sur l'initiative du GED peuvent être obtenus aux adresses suivantes:

http://www.gc.gc.ca/ged/gc.ca/rep2005-0505_f.asp?et

http://www.ptsgc.gc.ca/reports/indirect_2004-2005_annexa3-f.html

4) Marché en direct du gouvernement du Canada (MDGC)

Le projet Marché en direct du gouvernement du Canada (MDGC) fait partie du programme de la Chaîne d'approvisionnement électronique (CAE). Considéré comme étant l'une des importantes initiatives en matière d'investissement visant à réaliser des économies et à accroître l'efficacité, conformément aux objectifs de l'initiative *Les prochaines étapes*, ce nouveau service d'achat de bout en bout permettra aux ministères et aux organismes participants de chercher des biens et des services, de faire leurs achats et d'établir des rapports connexes en direct. En outre, il permettra de répondre aux exigences des ministères et des organismes participants en matière de gestion des paiements, des règlements et des biens. Le MDGC permettra également la réalisation d'économies grâce aux remises en fonction du volume et au regroupement d'instruments d'approvisionnement, comme les offres à commandes, ce qui augmentera les rabais liés aux cartes de crédit en plus d'améliorer et de simplifier les processus d'achat.

Bien que la mise en œuvre du projet a été retardée, nous avons continué à élaborer un nouveau modèle en collaboration avec les utilisateurs dans quatre ministères responsables. L'ébauche de l'approbation définitive du projet a été déposée au printemps 2005. Le Conseil du Trésor a également autorisé le développement et la



mise à l'essai d'un prototype de services d'achats; il est prévu que ces activités prendront fin à l'automne 2005. De plus, on prévoit terminer l'élaboration des protocoles d'entente avec les ministères et les organismes fédéraux responsables d'ici le printemps 2006.

De plus amples renseignements sur le MDGC peuvent être obtenus sur le site Web de TPSGC à l'adresse suivante :

http://www.pwgsc.gc.ca/reports/text/dpr_2004-2005_annexa4-f.html

5) Voie de communication protégée (VCP)

La Voie de communication protégée (VCP) est au cœur de l'infrastructure commune du gouvernement du Canada et constitue la base de l'initiative Gouvernement en direct (GED). La VCP fournit aux citoyens un accès protégé et privé à tous les services en direct du gouvernement fédéral et, par le fait même, soutient l'objectif du gouvernement du Canada d'offrir des services pangouvernementaux axés sur le client, partout et en tout temps, dans les deux langues officielles. Plus de 120 ministères et organismes fédéraux ont maintenant migré au Réseau de la Voie de communication protégée, et les responsables de 26 programmes gouvernementaux utilisent les services de sécurité et d'authentification connexes. De plus, des améliorations continues apportées à cette infrastructure commune permettront aux ministères d'accroître l'éventail et la qualité des services offerts en direct et d'améliorer ainsi la prestation de services intégrés à la population canadienne.

Le projet VCP a évolué de façon graduelle et structurée depuis son lancement en 1999. Le 1^{er} octobre 2004, l'étape finale du projet a pris fin et la VCP est devenue opérationnelle. De plus, on continuera à améliorer la VCP de manière à ce qu'elle réponde aux besoins changeants des ministères. On sera également à l'affût des innovations technologiques de l'industrie pour renforcer la sécurité et accroître la valeur des services offerts par l'intermédiaire de la VCP.

Le modèle opérationnel durable pour la Voie de communication protégée est documenté dans la nouvelle analyse de rentabilisation du projet VCP, laquelle appuie la présentation au Conseil du Trésor de mars 2005 visant à obtenir des fonds supplémentaires pour financer le programme de la VCP. On a approuvé en principe un modèle de financement durable pour la période allant d'avril 2005 à septembre 2010, la source de fonds étant le Fonds d'investissement pour les priorités stratégiques du SCT. L'approbation finale du modèle de financement dépend des résultats d'une analyse comparative portant sur l'optimisation des ressources liées aux services offerts par l'intermédiaire de la VCP ainsi que des résultats d'un examen interne des opérations du Secteur des services stratégiques d'infrastructure. Cette analyse et cet examen sont actuellement en cours. L'approbation finale du modèle de financement dépend également de la négociation d'un contrat à long terme avec Bell Canada, le fournisseur des services liés à la VCP. Il est prévu que ces activités prendront fin à l'automne 2005 et qu'on préparera, à ce moment-là, une présentation au Conseil du Trésor qui sera fondée sur la structure de coûts révisée ou confirmée ainsi que sur le portefeuille de services.

De plus amples renseignements sur la Voie de communication protégée peuvent être obtenus sur le site Web de TPSGC à l'adresse suivante :

http://www.pwgsc.gc.ca/reports/text/dpr_2004-2005_annexa5-f.html



6) Initiative des services de voyage partagés (ISVP)

Conformément aux objectifs de l'initiative *Les prochaines étapes*, l'Initiative des services de voyage partagés (ISVP) permettra de réduire de 100 millions de dollars par année les dépenses du gouvernement en matière de déplacement et de gestion des déplacements, dépenses qui se chiffrent à 1,6 milliard de dollars annuellement. Dans le cadre de l'ISVP, un outil de réservation en ligne a été lancé en novembre 2004 afin d'aider les voyageurs du gouvernement à économiser jusqu'à 50 pour cent de leur frais de transactions, ce qui représente des économies éventuelles de plusieurs millions de dollars à l'échelle du gouvernement. De plus, la carte de voyage du gouvernement, lancée en avril 2004, permet au gouvernement de négocier plus facilement des tarifs concurrentiels avec les fournisseurs de services de voyage comme les compagnies aériennes, les hôtels et les entreprises de location d'automobiles. On estime que le gouvernement du Canada a économisé plus de 25 millions de dollars sur les tarifs aériens, principalement en raison du fait qu'il a pu négocier de meilleurs taux et que les voyageurs choisissent des tarifs moins élevés en se servant de l'outil de réservation en ligne. Le gouvernement a également réalisé des économies supplémentaires d'environ 3,6 millions de dollars à la suite d'une réduction des frais de transaction et des primes d'assurance ainsi qu'en raison du remboursement des billets non utilisés, économies qui n'auraient pas pu être réalisées sans l'outil de réservation en ligne. D'autres économies pourront également être réalisées avec le lancement de l'outil de gestion des dépenses, mis à l'essai dans le cadre d'un projet-pilote mené dans dix ministères d'avant-garde en décembre 2004 et en janvier 2005. Il est prévu que l'ISVP sera complètement mise en œuvre d'ici l'automne 2006.

De plus amples renseignements sur l'Initiative des services de voyage partagés peuvent être obtenus sur le site Web de TPSGC à l'adresse suivante :

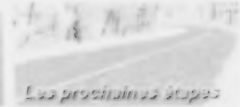
http://www.pwgsc.gc.ca/reports/text/dpr_2004-2005_annexa6-f.html

7) Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions (PMSSP)

Le Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions du gouvernement du Canada a pour but de renouveler les systèmes et les services d'administration des pensions de TPSGC en remplaçant une technologie désuète et en fournissant des services modernes aux employés, aux employeurs et aux pensionnés.

L'infrastructure de systèmes et de processus opérationnels de TPSGC servant à l'administration des pensions repose sur une technologie vieille de 35 ans; il existe donc un besoin urgent de la renouveler. Les capacités limitées des processus existants et la technologie désuète servant à exploiter les systèmes en place compromettent sérieusement la capacité de TPSGC de maintenir les niveaux de service actuels. De plus, ces processus et cette technologie limitent sévèrement la capacité de TPSGC d'offrir des services futurs qui seraient comparables à ceux offerts par les chefs de file de l'industrie en ce qui concerne la qualité et le rapport coût-efficacité.

Les employeurs cherchent à offrir à leurs employés un éventail plus large de services de qualité supérieure. Selon les tendances démographiques actuelles, plus de 40 % des fonctionnaires pourront prendre leur retraite d'ici les dix prochaines années. Par conséquent, de plus en plus d'employés veulent obtenir des conseils sur la retraite et avoir accès à des services qui leur permettent d'analyser les différents choix de prestations de retraite qui leur sont offerts. Parallèlement, les différentes équipes responsables de l'administration des pensions perdent un nombre important d'employés expérimentés et bien formés. Parmi ces employés, 52 % d'entre eux, qui sont les plus qualifiés, sont admissibles à la retraite d'ici les dix prochaines années.



Un appel d'offres, lancé à l'automne 2004, a pris fin à la fin janvier 2005. On évalue actuellement les offres et la préparation d'une présentation au Conseil du Trésor pour autoriser et attribuer le contrat suit son cours conformément au calendrier. La présentation devrait être terminée à l'automne 2005, tandis que l'approbation définitive du projet par le Conseil du Trésor est prévue pour octobre 2006.

Le PMSSP est actuellement à l'étape de la définition du projet, laquelle devrait prendre fin d'ici octobre 2006. Le Projet doit être terminé d'ici janvier 2012.

De plus amples renseignements sur le Projet de modernisation des systèmes et des services de pensions peuvent être obtenus sur le site Web de TPSGC à l'adresse suivante :

http://www.pwgscc.gc.ca/reports/text/dpr_2004-2005_annexa7-f.html

8) Stratégie de développement durable (SDD)

Le rapport sur la Stratégie de développement durable (SDD) 2003 de TPSGC a été déposé au Parlement en février 2004. Cette stratégie comporte des engagements ministériels relatifs aux quatre objectifs suivants :

- Écologiser les opérations de TPSGC à titre de gardien d'immeubles et de fournisseur d'installations et de locaux à bureaux à vocation commune pour les ministères fédéraux;
- Écologiser les services offerts par TPSGC aux autres ministères et aux organismes fédéraux;
- Écologiser les opérations internes de TPSGC;
- Exercer un leadership national et international en matière d'écologisation des opérations gouvernementales.

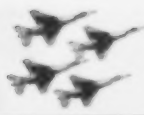
Globalement, l'expérience acquise lors de l'élaboration de la SDD 2000 a permis d'établir des objectifs plus judicieusement, d'améliorer les processus de gestion et de perfectionner les systèmes de surveillance des résultats. TPSGC est aujourd'hui en mesure de miser sur les succès remportés pendant qu'il procède à la mise en œuvre de sa Stratégie de développement durable 2003.

Les progrès réalisés en ce qui concerne l'atteinte des objectifs ont été soutenus tout au long de l'exercice 2004-2005. Dans le cas des objectifs qui risquent de ne pas être atteints, des plans de rétablissement seront élaborés et mis en œuvre. De plus amples renseignements sur le rendement concernant la SDD 2003 sont disponibles dans le rapport de TPSGC intitulé *Rapport sur le rendement en matière de développement durable 2003-2004*. Ce rapport est disponible à l'adresse suivante :

<http://www.tpsgc.gc.ca/sd-env/text/performance-report-f.html>

TPSGC a créé, à la fin de l'exercice, le Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales (BEOG), lequel est chargé de regrouper l'expertise de TPSGC en matière d'environnement et de jouer un rôle de chef de file dans l'écologisation des opérations gouvernementales à l'échelle de l'administration fédérale. Le BEOG constituera la principale source de conseils et d'orientations fonctionnelles pour les ministères fédéraux en matière d'écologisation de leurs activités, plus particulièrement en ce qui concerne les achats écologiques, la construction écologique, la gestion immobilière écologique, le recyclage et la gestion des déchets, la gestion des risques, et l'assainissement des lieux contaminés, et d'autres activités. Les principales fonctions du BEOG seront les suivantes :

- Fournir des conseils et des orientations fonctionnelles aux ministères sur un large éventail d'activités liées à l'écologisation de leurs opérations;



- Appuyer le Secrétariat du Conseil du Trésor dans l'élaboration continue de politiques et la gestion continue du rendement dans ce domaine, y compris l'élaboration et l'amélioration constante d'un cadre de gestion du rendement à l'échelle du gouvernement concernant l'écologisation des opérations gouvernementales;
- Fournir un éventail de services environnementaux de haute qualité aux ministères gouvernementaux, y compris à TPSGC;
- Planifier et élaborer la stratégie de développement durable de TPSGC, surveiller le rendement et rédiger le Rapport annuel sur le rendement en matière de développement durable du Ministère.

L'écologisation des opérations gouvernementales est l'un des projets clés faisant partie de l'initiative *Les prochaines étapes* de TPSGC. En tant que principal fournisseur de services communs à tous les ministères et organismes du gouvernement fédéral, TPSGC s'engage fermement à faire preuve de leadership afin de veiller à ce que l'environnement, l'économie et la société soient pris en compte de façon intégrée dans le cadre de ses opérations et de ses procédures. Il aidera à assurer un avenir meilleur à l'ensemble des citoyens canadiens.

De plus amples renseignements sur la SDD 2003 sont disponibles à l'adresse suivante :

<http://www.tpsgc.gc.ca/sd-env/sds2003/strategy/toc-f.html>

9) Réservoirs de stockage de produits pétroliers

Il existe au total 94 réservoirs de stockage de produits pétroliers qui sont enregistrés avec TPSGC. Des 27 réservoirs de pétrole hors sol, 15 sont conformes aux *Directives techniques concernant les systèmes de stockage hors sol de produits pétroliers* émises par Environnement Canada, et 12 réservoirs ne sont pas conformes. Des 67 réservoirs de pétrole souterrains enregistrés auprès de TPSGC, 36 sont conformes aux *Directives techniques concernant les systèmes de stockage souterrains de produits pétroliers et de produits apparentés* et 31 ne le sont pas. Sept des réservoirs de pétrole souterrains enregistrés qui ne sont pas conformes aux directives techniques font l'objet, avec la collaboration d'Environnement Canada, de mesures de surveillance et de gestion des risques. Quatre des réservoirs de pétrole hors sol enregistrés et deux des réservoirs de pétrole souterrains enregistrés sont la propriété d'une tierce partie qui loue des propriétés appartenant à TPSGC. Ces six réservoirs sont non conformes aux directives techniques.

Depuis la fin de la période de référence (le 31 décembre 2004), douze réservoirs qui n'étaient pas conformes aux directives techniques ont été modernisés ou remplacés par de nouveaux réservoirs afin qu'ils soient conformes aux directives techniques. De plus, un réservoir souterrain a été temporairement abandonné sur place, c'est-à-dire qu'il a été vidé et nettoyé, et son enlèvement est prévu d'ici la fin mars 2006. On élabore actuellement des plans d'action particuliers afin que les autres réservoirs de pétrole appartenant à TPSGC, qui ne sont pas conformes aux directives techniques, le deviennent.

10) Achats et marchés

TPSGC fait l'acquisition de biens et de services et effectue des travaux de construction au nom des ministères et des organismes du gouvernement du Canada.

Grâce à ses procédures et à ses politiques sur les achats, le Ministère peut offrir au gouvernement des services économiques et rentables de passation de marchés publics, tout en respectant les lois, y compris celles qui se rapportent aux accords commerciaux nationaux et internationaux. De plus amples



renseignements sur la manière dont nous gérons la passation de marchés, y compris des renseignements connexes sur l'autorisation de passer des marchés, la délégation des pouvoirs et les politiques en matière de passation de marchés, sont disponibles à l'adresse suivante :

<http://www.tpsgc.gc.ca/acquisitions/text/index-f.html>

En 2004-2005, nous avons lancé diverses initiatives afin de modifier la manière dont nous effectuons des achats à l'échelle du gouvernement. De plus amples renseignements sur ces initiatives sont disponibles aux adresses suivantes :

http://www.tpsgc.gc.ca/prtf/text/final_report-f.html et <http://www.tpsgc.gc.ca/b2k5/text/index-f.html>

En 2004-2005, le Ministère a traité environ 60 000 documents contractuels pour l'obtention de 15 000 biens et services d'une valeur totale de 18,4 milliards de dollars. Il s'agit là d'une augmentation de 8 milliards de dollars par rapport à 2003-2004, augmentation qui s'explique principalement par l'attribution d'un contrat évalué à environ 5 milliards de dollars pour l'achat d'hélicoptères maritimes et d'un contrat pour la fourniture de services de gestion immobilière évalué à environ 2 milliards de dollars.

Les contrats originaux, sans les modifications, ont représenté environ 36 000 documents. Parmi ces contrats, évalués à 14,8 milliards de dollars, 80 pour cent ont été attribués en régime de concurrence. Quant aux autres contrats, TPSGC a eu recours à un préavis d'adjudication de contrat (5 pour cent des contrats) ou a attribué des contrats sans faire appel à la concurrence (14 pour cent des contrats).

TPSGC a attribué 1 324 contrats aux Premières Nations d'une valeur de plus de 242 millions de dollars.

Le ministère de la Défense nationale est toujours le client le plus important de TPSGC, puisqu'il représente environ 53 pour cent du volume des activités. De plus, TPSGC a traité, pour ses dix principaux clients, 76 pour cent des documents contractuels, ce qui représente 95 pour cent de la valeur des marchés attribués.

Au cours de l'exercice 2004-2005, TPSGC a produit divers rapports de vérification et plans d'action connexes sur les activités liées aux achats, lesquels peuvent être consultés sur le site Web suivant :

<http://www.tpsgc.gc.ca/aeb/text/toc-f.html>

11) Autres formes de prestation de services

Le processus d'appel d'offres visant à attribuer huit contrats pour la gestion du portefeuille immobilier a connu un franc succès, car il était conforme aux objectifs établis en vue d'obtenir la meilleure valeur pour l'État et répondait aux critères d'équité, d'ouverture et de transparence. Le 15 avril 2004, l'appel d'offres a été affiché sur le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (MERX); la date de clôture était le 15 juillet 2004. Les soumissions ont été évaluées au cours de l'été et de l'automne, et le Conseil du Trésor a approuvé l'attribution des contrats le 22 novembre 2004. Les contrats ont été attribués le 1^{er} décembre 2004, c'est-à-dire quatre mois avant leur date d'entrée en vigueur, soit le 1^{er} avril 2005, afin de disposer d'une période de transition de quatre mois avant que les nouveaux contrats entrent en vigueur.

12) Initiative d'amélioration des services

Comme TPSGC est le ministère chargé d'aider les autres ministères à offrir des services aux contribuables canadiens, il s'est engagé à offrir des services plus efficacement en lançant l'initiative *Les prochaines étapes*. Cette initiative vise à améliorer la manière dont le gouvernement exerce ses activités et à donner aux



Annexe A – Initiatives principales et initiatives

ministères clients des outils conçus par TPSGC qui leur permettront d'offrir de meilleurs services plus rapidement.

Afin de surveiller les progrès accomplis dans le domaine de la satisfaction de la clientèle, la Direction générale de l'intégration des services (DGIS) a préparé un sondage sur la satisfaction de la clientèle. L'objectif consiste à se servir des résultats de ce sondage, qui sera réalisé durant l'exercice 2005-2006, afin d'établir une base de référence qui servira à la mise en œuvre complète de l'initiative *Les prochaines étapes*. Au cours du prochain exercice, la DGIS effectuera, en se servant du Web, une analyse portant sur la satisfaction de la clientèle et mènera des entrevues avec des cadres supérieurs d'autres ministères. Toutes ces activités aideront la DGIS à établir une base de référence qui lui permettra de quantifier et de classer par catégories les perceptions des ministères clients lorsqu'ils font affaire avec TPSGC. Les divers secteurs d'activité de TPSGC utiliseront cette information afin d'améliorer les services et d'offrir la meilleure valeur à leurs clients, tout en respectant les engagements du gouvernement, conformément à l'initiative *Les prochaines étapes*.

La DGIS surveillera les progrès accomplis par rapport à la base de référence établie au moyen d'un programme d'évaluations périodiques portant sur la satisfaction de la clientèle, programme qui commencera en 2006 et sera ensuite renouvelé à tous les ans. La DGIS fera également rapport de ces progrès.





ANNEXE B : VÉRIFICATIONS, EXAMENS ET RÉPONSES AU PARLEMENT

Cette annexe traite :

1. des vérifications et des examens effectués en 2004-2005;
2. de l'Examen des achats de l'ensemble du gouvernement;
3. du Comité permanent des comptes publics (CPCP).

Lorsque possible, nous avons ajouté des hyperliens vers des renseignements supplémentaires.

1 - Vérifications et examens effectués en 2004-2005

A) Réponse à la vérificatrice générale

En 2004-2005, aucun des rapports du Bureau du vérificateur général (BVG) du Canada ne concernait directement TPSGC. Dans le cas des vérifications pangouvernementales où il était question de TPSGC, la réponse a été fournie par le gouvernement. Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ou d'autres ministères désignés ont coordonné les réponses.

Il en va de même pour la vérification du Programme des commandites et des activités de publicité menée par le BVG. Depuis la publication du rapport de la vérificatrice générale de 2003, TPSGC a apporté les améliorations mentionnées dans la section portant sur les initiatives de la Direction générale de l'intégration des services.

B) Vérifications externes

Vérification de la gestion du Programme des langues officielles

Cette vérification, effectuée par le Commissariat aux langues officielles, visait à déterminer si la mise en application du programme des langues officielles de TPSGC était conforme à la *Loi sur les langues officielles*. On a entre autres évalué si les renseignements appropriés étaient fournis aux gestionnaires et aux employés en ce qui concerne leurs droits et responsabilités en matière de langues officielles. On a également examiné le rôle de la Direction des langues officielles et la contribution du secteur des ressources humaines à l'atteinte des objectifs en matière de langues officielles. Les responsables ont vérifié si le Ministère disposait de mécanismes pour la gestion et le contrôle de ses plans et programmes en matière de langues officielles. Ils ont également vérifié si la culture organisationnelle reflétait bien la dualité linguistique du pays et si le Ministère disposait de mécanismes pour faire en sorte que les gestionnaires s'engagent à l'égard des langues officielles et définissent les exigences linguistiques des postes.

C) Vérifications et évaluations internes

Voici la liste des rapports sur les vérifications et les évaluations internes effectuées en 2004-2005. La liste est disponible à l'adresse suivante : http://www.tpsgc.gc.ca/dgve/text/2004_2005-f.html



- Vérification du Rapport financier sur les coûts d'administration imputables au compte du Régime de pensions du gouvernement du Canada pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2004;
- Vérification des achats de faible valeur;
- Vérification du cadre de contrôle de la gestion (CCG) pour les évacuations d'urgence en cas d'incendie dans les immeubles appartenant à l'État et respect des mesures prises à cet égard;
- Vérification de la gestion de certains contrats de recours à d'AFPS;
- Vérification préparatoire dirigée - Séparation des tâches dans les pratiques contractuelles à Conseils et Vérification Canada;
- Vérification préparatoire dirigée - Séparation des tâches dans les pratiques contractuelles au Bureau de la traduction;
- Vérification dirigée des mécanismes de responsabilisation et d'assurance de la qualité utilisés par TPSGC pour répondre aux questions inscrites au Feuilleton;
- Vérification du fonds renouvelable du Bureau de la traduction;
- Vérification du fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers;
- Vérification du fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada ;
- Vérification du fonds renouvelable des Services communs de télécommunications de d'informatique;
- Vérification du fonds renouvelable des services optionnels;
- Vérification du fonds renouvelable des services immobiliers;
- Évaluation de L'Institut du savoir.

2 - Examen des achats de l'ensemble du gouvernement

L'Examen des achats de l'ensemble du gouvernement, dirigé par le secrétaire parlementaire des Travaux publics et des Services gouvernementaux, a débuté en décembre 2003. Le mandat de l'équipe chargée de l'examen était de se pencher sur la gestion, les activités, les politiques, les lois et les objectifs relatifs aux achats dans l'ensemble du gouvernement. Les membres de l'équipe devaient ensuite présenter des recommandations au gouvernement sur la meilleure façon de mener ses activités d'achat : en accélérant et en simplifiant le processus d'approvisionnement et en réduisant les coûts; en adoptant un code d'éthique solide; en obtenant la meilleure valeur possible du point de vue du gouvernement; en soutenant de façon efficace les priorités socioéconomiques du gouvernement; en faisant preuve de transparence, en s'acquittant des obligations de rendre compte et en assumant les responsabilités financières.

Le Groupe a terminé la rédaction du rapport final en janvier 2005. Voici certaines des principales recommandations : établir une approche pangouvernementale de la gestion de produits pour les achats effectués par le gouvernement fédéral en collaboration avec les autres ministères, les représentants de l'industrie et d'autres intervenants; apporter les changements nécessaires aux lois, aux règlements et aux politiques appropriés; l'utilisation des outils d'achat pour l'ensemble du gouvernement, s'il y a lieu, et assurer la formation de ressources humaines afin de refléter le nouveau modèle d'affaires. On peut obtenir de plus amples renseignements sur le rapport final en se rendant à l'adresse suivante :

http://www.tpsgc.gc.ca/reports/text/rpp_2004-2005_annexB_b-f.html

Une fois que les observations et les conclusions ont été formulées, on a ajouté de la documentation interne préparée par TPSGC portant sur le recours aux marchés publics pour permettre au gouvernement de réaliser des économies, conformément aux objectifs des *Prochaines étapes*. Les propositions de TPSGC ont ensuite été présentées au Comité d'examen des dépenses et, suivant la recommandation du Comité, au Cabinet. En



se fondant sur les résultats du rapport, on a formulé un plan d'action pour les achats du gouvernement, qui figure dans le Budget 2005.

3 - Comité permanent des comptes publics (CPCP)

A) Gestion de la recherche sur l'opinion publique

La neuvième recommandation du dix-neuvième rapport du CPCP publié en juin 2005 porte sur la gestion de la recherche sur l'opinion publique et prévoit [traduction] : « Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada devra s'assurer que toutes les dispositions relatives à l'obligation d'informer le public soient respectées et que le Ministère rende compte des réalisations à cet égard dans le Rapport ministériel sur le rendement ».

Réponse de TPSGC : Le gouvernement approuve cette recommandation; c'est pourquoi il a renforcé ses efforts pour faire en sorte que tous les ministères qui effectuent des recherches sur l'opinion publique présentent leurs rapports finaux à TPSGC dans les délais prescrits. Selon la Politique de communication du gouvernement du Canada, ces rapports devraient être accessibles à tous les Canadiens et Canadiennes, par l'entremise des bibliothèques nationales, dans les trois mois suivant la fin des travaux de recherche. On a d'ailleurs envoyé des lettres de rappel en ce sens à tous les ministères et organismes et on continuera de le faire régulièrement. Conformément aux observations formulées par la vérificatrice générale, la nouvelle Politique de communication du gouvernement du Canada, adoptée en décembre 2004, stipule que les rapports doivent être fournis sur support papier ou électronique.

On peut trouver de l'information relative à des rapports touchant la recherche sur l'opinion publique ou la publicité sur le site Web de TPSGC : Recherche sur l'opinion publique

http://commnet.gc.ca/por_rop/publication/index_f.html

Publicité

<http://publiservice.gc.ca/services/adv-pub/reports/index-f.html>

B) Biens immobiliers

Le Comité permanent des comptes publics (CPCP) a examiné le chapitre 8 du Rapport de la vérificatrice générale du Canada publié en décembre 2002, qui porte sur l'acquisition de locaux à bureaux, ainsi que le plan d'action que TPSGC a produit en réponse aux recommandations figurant dans le Rapport. Le CPCP a également tenu des audiences à ce sujet avec des représentants de TPSGC et du Bureau du vérificateur général (BVG) le 24 mars 2003 et a déposé son dix-neuvième rapport à la Chambre des communes le 6 juin de la même année. En tout, le rapport présente sept recommandations ayant trait à l'acquisition de locaux à bureaux. Voici un résumé des réponses du gouvernement au rapport du CPCP, lesquelles ont été présentées au Parlement le 3 novembre 2003, et au Rapport de la vérification générale de 2002 (Chapitre 8: acquisition de locaux à bureaux).

Recommandation 1: Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prépare une description détaillée des progrès réalisés au niveau de l'élaboration et de la révision des plans et des stratégies d'investissement à l'échelle locale et régionale et qu'il communique cette information au Comité des comptes publics au plus tard le 31 mars 2004.



En raison du Projet de renouvellement des Biens immobiliers et de l'initiative « Les prochaines étapes », la mise en œuvre du régime de Gestion du portefeuille national (GPN) a été reportée à l'automne 2005. Certains documents relatifs à la GPN ont déjà été fournis au personnel du BVG.

Recommandation 2: Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prépare, en collaboration avec les ministères clients, un document contenant une description détaillée des progrès réalisés dans l'élaboration de plans de gestion des locaux, et que cette information soit communiquée au Comité des comptes publics au plus tard le 31 mars 2004.

Nous avons travaillé en collaboration avec la DGIS afin d'obtenir les prévisions de la demande des clients. Nous avons établi un modèle pour les plans à long terme en matière de locaux, lequel doit être examiné par le Secteur de la gestion des locaux et du portefeuille dans le cadre d'un processus visant à déterminer sur quels clients l'organisation devra concentrer ses efforts au cours des années à venir. Des contrôles ont été effectués chaque trimestre.

Recommandation 3: Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prépare un document contenant une description détaillée des mesures prises pour renforcer l'analyse des options à long terme, et que cette information soit communiquée au Comité des comptes publics au plus tard le 31 mars 2004.

À l'automne 2004, le Ministère a préparé un Rapport sur les activités de location prévues (RALP), qui permet de mieux planifier les mesures à prendre en ce qui a trait aux baux qui arrivent à expiration.

Recommandation 4: Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prépare un document sur les résultats des mesures qu'il a prises pour renforcer et améliorer ses systèmes, politiques et pratiques en matière d'information financière à l'appui de la gestion de projets, qu'il communique cette information au Comité des comptes publics au plus tard le 31 mars 2004.

On a approuvé le Cadre de régie de la gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI-TI) et on a mis sur pied un comité directeur formé de représentants des régions afin d'examiner des activités de GI-TI et de présenter des recommandations au Comité de gestion de la Direction générale.

En plus d'améliorer la régie des activités de GI-TI, on a regroupé tous les systèmes nationaux de biens immobiliers dans une seule direction, ce qui a permis à la Direction générale d'accroître sa capacité de gérer la suite de systèmes, du point de vue du portefeuille, et d'assurer une meilleure planification des investissements et une plus grande intégration.

On fournit aux cadres supérieurs des rapports trimestriels sur le rendement des projets, dans lesquels on présente des analyses des tendances à l'échelle nationale, des exceptions et des comparaisons. Ces rapports nous permettent d'améliorer la qualité des données recueillies; ils sont utilisés pour mesurer les progrès réalisés et établir des repères en matière de rendement.

TPSGC a éliminé le recours à l'ancien Système de gestion financière (lequel avait été développé par Travaux publics Canada, avant la fusion de 1993) en ajoutant des fonctionnalités semblables au Système financier ministériel commun (SFMC) et au Système de gestion de projet et des activités (SGPA). Le passage au nouveau système a permis de régler des problèmes importants d'intégration de données et de réduire d'importants risques liés à l'utilisation d'un système désuet.



Recommandation 5: Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada veuille à ce que son rapport sur le rendement contienne de l'information sur l'application (résultats par rapport aux objectifs prévus) des mesures de son plan d'action conçues pour améliorer la planification, l'acquisition et la gestion des locaux à bureaux, qu'il commence à publier cette information dans son rapport sur le rendement portant sur l'exercice financier se terminant le 31 mars 2004.

Le Ministère a amélioré sa façon de rendre compte au Parlement, a défini les objectifs qu'il souhaite atteindre, a présenté des rapports sur le rendement et a expliqué comment les résultats étaient liés aux objectifs; il continuera de le faire de façon régulière.

Améliorations

En 2003-2004, TPSGC a réalisé des progrès pour ce qui est du cycle de planification et de présentation de rapports sur le rendement.

Dans le RMR de 2003-2004, le Ministère a dressé le bilan des progrès réalisés au cours de l'exercice par rapport aux recommandations de la vérificatrice générale et du CPCP et a établi des liens entre les résultats attendus et les objectifs visés.

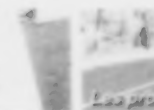
Dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005, le Ministère a présenté un tableau intitulé *Rapports au Parlement*, qui montre les activités prévues liées aux recommandations de la vérificatrice générale et du CPCP.

Ensuite, le Ministère et la Direction générale ont établi l'Architecture d'activités de programmes (AAP), laquelle comprenait notamment : le dictionnaire de l'AAP, les résultats attendus, les indicateurs de rendement (IR), les extrants et les IR connexes (ceux-ci permettent de voir les liens entre les objectifs stratégiques du Ministère et les résultats attendus). Cette nouvelle structure a été utilisée pour préparer le RPP de 2005-2006.

Recommandation 6: Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada presse le gouvernement du Canada de modifier la Politique sur le cadre de gestion des biens immobiliers, la Politique sur les services communs et les autres politiques pertinentes de manière que TPSGC puisse facturer directement aux ministères clients ses services de gestion des locaux, et que le Ministère fasse rapport à ce sujet au Comité des comptes publics au plus tard le 31 mars 2004.

Lorsque nous avons analysé les mécanismes possibles pour la prestation de services dans le cadre du renouvellement des BI, nous avons conclu qu'en mettant en œuvre un programme rigoureux pour ce qui est des services de gestion des locaux, nous obtiendrons des résultats semblables à ceux d'un régime utilisateur-payeur sans avoir les inconvénients associés à ce type de système, particulièrement le fardeau de mettre en œuvre un régime utilisateur-payeur dans l'ensemble du gouvernement. Ce programme se fonderait sur des normes précises en matière de locaux et de logement. Il s'intégrerait à l'enveloppe de locaux actuelle et correspondrait aux objectifs de croissance approuvés (13 pour cent) pour les outils de gestion.

Rien dans le renouvellement des BI n'empêche le gouvernement ou la DGBI d'instaurer un régime utilisateur-payeur plus tard. On a cependant jugé qu'il ne s'agissait pas du moyen le plus efficace d'assurer le



renouvellement de la prestation des services de BI ou l'atteinte des objectifs prioritaires du gouvernement à l'heure actuelle.

Ces conclusions figurent dans le rapport sur le renouvellement des BI présenté au sous-ministre de TPSGC en septembre 2004. Dans ce rapport, on évalue les options les plus efficaces pour assurer le renouvellement de la fourniture de locaux à bureaux à vocation générale au sein du gouvernement fédéral.

Recommandation 7: Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada recueille auprès de tous ses ministères et organismes clients toutes les informations financières et les informations de gestion pertinentes relatives aux services de gestion de locaux et prépare un rapport financier consolidé reposant sur la comptabilité d'exercice intégrale contenant des renseignements détaillés sur le coût des services de gestion de locaux et les services immobiliers dans l'ensemble de l'administration fédérale et qu'il dépose ce rapport au Parlement tous les ans à partir du 1^{er} avril 2004.

On a formé un groupe de travail composé de représentants du SCT et de TPSGC afin d'élaborer un outil de collecte de données. Cet outil aurait été utilisé pour répondre à la recommandation formulée par le CPCP. Le SCT a entrepris le processus de consultation des intervenants à l'été 2004 et a rencontré le Comité consultatif du CT en matière de biens immobiliers à deux reprises afin d'informer les membres des recommandations du CPCP et d'obtenir leur collaboration. Malheureusement, le projet ne s'est pas concrétisé et nous n'avons pas obtenu les résultats attendus.

La stratégie de renouvellement des Biens immobiliers et, surtout, le travail visant la réalisation des économies définies par le CED sont des résultats tangibles des efforts déployés par les BI de TPSGC pour réduire les frais de logement du gouvernement.



ANNEXE C: RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

Personnes-ressources

Alain Trépanier

Directeur général

Gestion de la politique et de la planification ministérielles

Direction générale des services ministériels, des ressources humaines et des communications

956-4056

Mike Hawkes

Chef des finances

956-7226

Sites Internet connexes

Bureau de la traduction : <http://www.bureaudelatraduction.gc.ca/>

Bureau du vérificateur général du Canada : <http://www.oag-bvg.gc.ca/>

Conseils et Vérification Canada : <http://www.cvc.gc.ca>

Contrats Canada : <http://www.contratscanada.gc.ca>

Direction générale des biens immobiliers : <http://www.tpsgc.gc.ca/biensimmobiliers/>

Discours du Trône prononcé en octobre 2004 : <http://www.pm.gc.ca/fra/sft-ddt.asp>

Évaluation des pratiques de gestion moderne : <http://www.tpsgc.gc.ca/mmpa/text/index-f.html>

Fiche de rendement de TPSGC sur la conformité avec les délais de réponse visés par la *Loi sur l'accès à l'information* : http://www.infocom.gc.ca/reports/section_display-f.asp?intSectionId=390

Gouvernement du Canada : <http://www.canada.gc.ca>

Gouvernement en direct (GED) à TPSGC – Rapport public : <http://www.tpsgc.gc.ca/gol/text/index-f.html>

Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005, Secrétariat du Conseil du Trésor : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_f.pdf

Le contrôleur moderne à l'œuvre : <http://www.tpsgc.gc.ca/mmpa/2003/text/index-f.html>

Niveaux de service de rémunération :

<http://www.tpsgc.gc.ca/compensation/service/serv-servicelevels2002-f.html>

Receveur général du Canada : <http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/>

Secteur de la rémunération : <http://www.tpsgc.gc.ca/remuneration>

Service des approvisionnements : <http://www.tpsgc.gc.ca/acquisitions/>

Services d'infotechnologie : http://www.tpsgc.gc.ca/text/factsheets/info_technology-f.html

TPSGC 2004-2005 Rapport sur les plans et les priorités :

http://www.tpsgc.gc.ca/reports/text/pdfs/RPP_PWGSC_2004-2005_f.pdf

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : <http://www.tpsgc.gc.ca>

Vérification interne et évaluation : <http://www.tpsgc.gc.ca/aeb/text/toc-f.html>

